


## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Keterangan Riset

  
**mandiri**

Nomer : 4.Br.JPK/229/2019  
Tanggal : 16 Juli 2019

Kepada  
Dekan Fakultas Vokasi  
Universitas Kristen Indonesia  
Jl. Mayjen Sutoyo No.2  
Cawang – Jakarta Timur

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Cabang Jakarta Pondok Kelapa  
Jl. pondok Kelapa indah Blok A  
Kav. 1, 2, 3, 22 - 23  
Jakarta Timur 13450  
Telp : (021) 8645172 - 73, 8645485  
Fax : (021) 86908143


SURAT KETERANGAN RISET

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa Mahasiswi yang bernama:

Nama : Tifani Hetty Clara  
NIM : 1640630016  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Sudah benar-benar melakukan penelitian di bagian *Branchless Banking* Bank Mandiri Cabang Jakarta Pondok Kelapa, dengan judul Penelitian “Efektifitas Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Inklusi Keuangan (LAKU PANDAI) pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Jakarta Pondok Kelapa”

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, agar dapat digunakan dengan sebaik-baiknya, kami ucapkan terima kasih.

  
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk,  
Jakarta Pondok Kelapa Branch  
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.  
Cabang Jakarta Pondok Kelapa

Hesti Ariningsih  
Branch Manager

FM. 001.

Lampiran 2 : Daftar Pertanyaan Wawancara

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

**TANGGAL : 24 Juni 2019**

No.	Pertanyaan	Jawaban
		SRBB
1	Agen seperti apakah yang menjadi objek untuk melaksanakan program Branchless Banking Mandiri dengan mesin EDC?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agen yang kita cari biasanya nasabah mikro yang punya injaman di Bank X, atau agen existing yang dia udah jadi agen LKD pake aplikasi e-cash. Yang lalu ada program itu tapi gak berjalan karena hanya bisa rekening Bank X saja jadi kurang banyak pengunanya.</li> <li>- Targetnya orang-orang yang belum berbank, nasabah bank juga bisa transaksi</li> <li>- Di Jakarta saingan kita ya udah melek internet. Targetnya lingkungan di Jakarta yang padat penduduk dan pendidikan rendah</li> </ul>
	Apa saja syarat yang harus dipenuhi oleh calon Agen agar dapat menjadi Agen Branchless Banking X dengan mesin EDC?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Syaratnya ia punya usaha minimal 2 tahun, ada surat usahanya, dokumen domisili, bisa melakukan transaksi dengan e-channel, puna rekening bank X . Detailnya ada si dalam PTO Branchless Banking</li> </ul>
	Berapakah target akuisisi Agen yang harus dipenuhi Bank Mandiri?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Target agen satu bulan kita harus cari 6 orang</li> <li>- Transaksi tiap agennya 100 transaksi perbulan</li> </ul>

	<p>Apa strategi yang direncanakan oleh Bank Mandiri Pondok Kelapa untuk dapat mengakuisisi Agen dan nasabah Agen ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategi Bank X punya program yang berhadiah apabila agen berprestasi dari kanto pusat cabang tugasnya sosialisasi.</li> <li>- Disediakan juga imbalan jasa buat agen apanila melakukan transaksi</li> </ul>
2	<p>Bagaimana prodedur akuisisi Agen dan nasabah Agen Branchless Banking ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Untuk prosedur kita cari nasabah mikro yang kira-kira berpotensi kemudian kita kunjungi nasabahnya dan melakukan penawaran, kalau berminat kita siapkan PKS dan meminta dokumen yang diperlukan dan kita teruskan ke kantor pusat untuk dip roses pemasangan mesin EDC. Saat ini proses sedang lama untuk memasangan karena mesin EDC terbatas.</li> </ul>
	<p>Bagaimana pelaksanaan Program tersebut di Bank Mandiri Pondok Kelapa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Di Pondok Kelapa udah ada 12 agen yang live, sebenarnya sudah banyak namun terkendala di mesin edc tadi,</li> <li>- Proses akuisisi sesuai dengan prosedur Bank X. Baik mencari agen atau referral dari MKS untuk kita prospek. Kalau sudah pemasangan mesin kita bekali cara menggunakan mesin, selama jadi agen juga kita monitoring dari grup WA ada untuk agen dan retensi langsung.</li> <li>- Program silaturahmi kita belum pernah buat disini, kalo yang lan sudah di sosialisasi kan untuk agen.</li> </ul>
3	<p>Berapakah total akuisisi Agen hingga bulan Mei 2019?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total akuisisi agen lumayan banyak ada datanya.</li> </ul>
	<p>Berapakah total transaksi dan volume transaksi Agen yang dikelola oleh Bank Mandiri Pondok Kelapa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Total transaksi berbeda tiap agen age nada yg sedikit ada yang banyak nanti bisa dilihat di rincian transaksi.</li> </ul>

	Apakah pelaksanaan Branchless Banking sudah dapat mengurangi biaya pada Cabang?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengurangi pekerjaan untuk menagih nasabah agen, jadi agen bisa jadi collection point untuk pembayaran kredit.</li><li>- untuk mengurangi mungkin belum karena agen juga masih banyak yang belum jalan jadi belum banyak berdampak.</li></ul>
--	---	---

Lampiran 3 : Foto Kegiatan Agen



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

---

### A. Biodata Pribadi

1. Nama : Tifani Hetty Clara
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat,tanggal lahir : Bogor, 26 September 1998
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum menikah
6. Tinggi, Berat badan : 165cm, 52kg
7. Agama : Kristen Protestan
8. Alamat : Gg. Masjid Al-Islah RT 04/RW 004 NO. 79,  
Depok, Jawa Barat
9. No. HP : 081295470375
10. Alamat Email : [claraptam03@gmail.com](mailto:claraptam03@gmail.com)



### B. Riwayat Pendidikan

Periode	Sekolah/ Universitas
• 2003-2004	TK Segar Cisalak
• 2004-2010	SD N Cisalak 1
• 2010-2013	SMP N 7 Depok
• 2013-2016	SMA Pondok Daun Depok
• 2016-sekarang	Universitas Kristen Indonesia (Fakultas Vokasi, Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan)

### C. Pengalaman Organisasi

Periode	Jabatan
• 2014-2015	Sekretaris OSIS SMA Pondok Daun
• 2017-2018	Wakil Ketua Senat Mahasiswa Akademi Perbankan UKI
• 2018-2019	Bendahara Himpunan Mahasiswa Prodi Perbankan dan keuangan UKI Koodinator Bidang Pembinaan UKK PM (Perecutuan Mahasiswa)
• 2018-2019	Prodi Perbankan dan Keuangan UKI