

**MICROFIN BEST SYSTEM**  
**MODUL CUSTOMER SERVICE**

## BAB IV

## MODUL OPERASIONAL - CUSTOMER SERVICE

Prosedur pelayanan anggota di bagian operasional terdiri dari:

No	Prosedur	Halaman
1	Prosedur Persiapan CS sebelum Pelayanan Dibuka untuk Umum	2
2	Prosedur Pendaftaran Anggota	3
3	Prosedur Pembukaan Tabungan	6
4	Prosedur Pembukaan Deposito	9
5	Prosedur Perubahan Data Anggota	13
6	Prosedur Cetak Saldo dalam Rekening Koran	16
7	Prosedur Cetak Saldo dalam Buku Tabungan	18
8	Prosedur Penutupan Tabungan	20
9	Prosedur Kehilangan Buku Tabungan	23

Manual Book MBS

**A. Prosedur Persiapan Customer Service Pelayanan Dibuka untuk Umum**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service

**2. Dokumen:**

- a. Form Pendaftaran Anggota
- b. Foto copy Identitas Anggota

**3. Prosedur:**

- a. Customer Service masuk ke dalam sistem komputer KJKS menggunakan *user id* dan *password* yang diberikan untuk CS tersebut.

1) Klik Browser



2) Masukan alamat url

[http://bestmicrofin.web.id/kjks/prg/login\\_user.php?nos=XXXX&user=admin](http://bestmicrofin.web.id/kjks/prg/login_user.php?nos=XXXX&user=admin)

alamat url akan diberikan oleh tim microfin best system

3) Input User ID dan Password



Catatan: kesalahan memasukan user id dan password sebanyak 3 kali akan menyebabkan user id akan di blokir oleh sistem

4) Klik sign in untuk masuk ke dalam sistem

- b. Sistem siap digunakan



**B. Prosedur Pendaftaran Anggota**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service

**2. Dokumen:**

- a. Form Pendaftaran Anggota
- b. Foto copy Identitas Anggota

**3. Prosedur:**

- a. Customer Service melakukan input data ke sistem
- b. Input data utama

- 1) Klik menu daftar anggota pada modul pelayanan anggota




- 2) Klik icon  (input anggota baru)



- 3) Isi data anggota berdasarkan form pendaftaran ke dalam form input data anggota disistem

- 4) Tekan save jika pengisian telah selesai maka data anggota dapat terlihat pada database

c. Input data lanjutan

- 1) Klik Icon  pada nama anggota yang ingin di edit



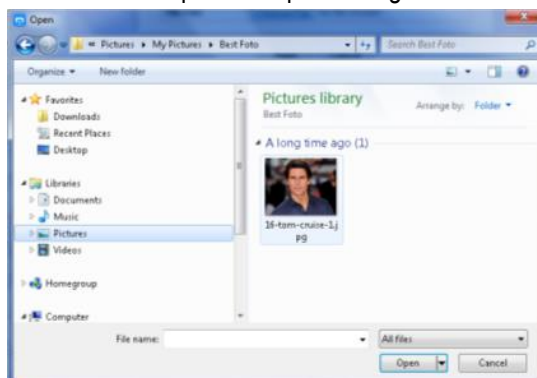
- 2) Klik icon foto untuk menambahkan foto anggota yang bersangkutan



- 3) Klik choose file untuk mengambil file pada komputer



- 4) Pilih file file foto pada komputer dengan ukuran maksimal 100pixel



- 5) Tekan open setelah memilih foto dan save maka foto telah terunggah pada database anggota



**Noted:** Cara yang sama berlaku untuk menambah data tanda tangan.

- d. Siapkan slip setoran untuk penyetoran simpanan pokok anggota dengan mengisi nomor CIF (Customer Information File) dari sistem, dan mintakan calon anggota untuk menandatangani pada kolom penyetor dan melakukan transaksi setor tunai di Teller (lihat prosedur setor tunai teller).

Manual Book MBS



Home

**C. Prosedur Pembukaan Tabungan**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service
- b. Kabag Operasional
- c. Teller

**2. Dokumen:**

- a. Form Pembukaan Tabungan
- b. Foto copy Identitas Anggota
- c. Lembar Specimen tanda tangan & Buku Tabungan Baru

**3. Prosedur:**

**Di Customer Service**

- a. Customer Service memeriksa apakah anggota/calon anggota tersebut telah memiliki nomor CIF (*Customer Information File*) pada sistem komputer UJKS ataukah belum, jika belum maka ikuti prosedur pendaftaran anggota.
- b. Jika sudah maka lakukan pendaftaran rekening tabungan dengan langkah berikut:
  - 1) Klik menu daftar anggota pada modul pelayanan anggota.



- 2) Klik icon simpanan pada nama anggota.

**Daftar Anggota**

**Filter Data Anggota**


Pekerjaan Anggota: ALL

Urut Berdasarkan: Nama

Status Anggota: Aktif ALL

No. Induk	Nama Anggota	Tanggal	Status	Data Keuangan
1200016	AEDA ERNAWATI	03-02-2010	Normal	[Icons]
00100002	ALEXANDER	08-12-2014	Normal	[Icons]
00100003	DELIMA EMERALD	31-12-2014	Baru	[Icons]
1200364	ENI LESTARI	03-09-2014	Normal	[Icons]
1200010	ERA AMANATI ADONA	03-02-2010	Normal	[Icons]
1200176	FAIDATUL HIMMAH	12-03-2011	Normal	[Icons]
1200015	FARIDA NUR HASANAH	03-02-2010	Normal	[Icons]
1200307	IDA NOOR SANTI	04-01-2013	Normal	[Icons]
00100001	INTANIA	08-12-2014	Normal	[Icons]
1200219	LILIK ERFANA	05-02-2012	Normal	[Icons]
1200006	LIS FAIDAH	03-02-2010	Normal	[Icons]

Total Data : 11      Hal : 1/1

- 3) Klik ikon  untuk menambahkan nomor tabungan yang baru.




The screenshot shows the 'Simpanan Anggota' (Member Savings) menu. At the top, there are tabs for 'Identitas', 'SMK', 'Simpanan Anggota', and 'Catatan'. The 'Simpanan Anggota' tab is active, displaying 'Data Anggota' for ALEXANDER (BMT Amanah Bintaro 1). Below this is a table of existing savings accounts.

Tanggal Buka	Identitas Simpanan	Keterangan
07-01-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100002	Status : Aktif, Saldo = Rp. 9,400,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 09-01-2015

At the bottom, there is a 'Simpanan Baru' button with a plus icon, a 'Total Data : 1' indicator, and 'Hal : 1/1'.

- 4) Isikan data sesuai dengan aplikasi permohonan pembukaan rekening tabungan.



The screenshot shows the 'Formulir Permohonan Pembukaan Rekening Tabungan' (Savings Account Opening Request Form). The fields are filled with the following information:

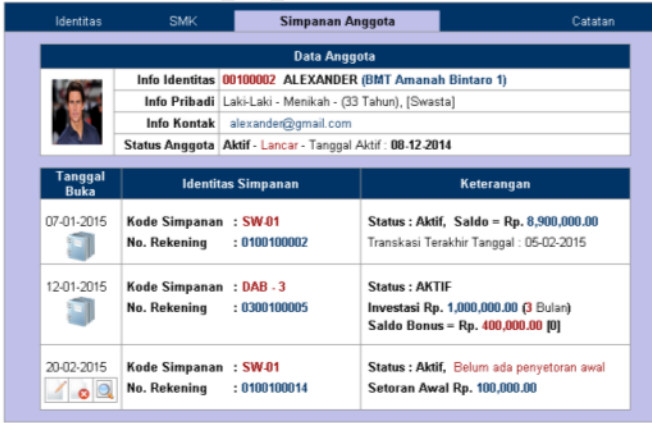
- Tgl Pembukaan : 20-02-2015
- Nama Marketing : endse
- Jenis Produk : SIWA
- Akad/Perjanjian : [Empty]
- Kode/Seri Buku : BT-01
- Athaya : Berdasarkan Kebijakan
- Setoran Awal : Rp. 100,000.00

Below the form is a 'Biaya Administrasi' (Administrative Fee) table:

Jenis Biaya	Nilai	Sumber Dana
Buku Tabungan	Rp. 10,000.00	Dibayar Tunai

The 'Status Rekening' (Account Status) is set to 'Aktif' (Active) with a radio button. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- 5) Tekan save, untuk menyimpan data.



The screenshot shows the 'Simpanan Anggota' menu after saving the new account. The table now contains three rows of savings accounts.

Tanggal Buka	Identitas Simpanan	Keterangan
07-01-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100002	Status : Aktif, Saldo = Rp. 8,900,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 05-02-2015
12-01-2015	Kode Simpanan : <b>DAB - 3</b> No. Rekening : 0300100005	Status : AKTIF Investasi Rp. 1,000,000.00 (3 Bulan) Saldo Bonus = Rp. 400,000.00 [0]
20-02-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100014	Status : Aktif, Belum ada penyetoran awal Setoran Awal Rp. 100,000.00

At the bottom, the 'Simpanan Baru' button is still visible, along with 'Total Data : 3' and 'Hal : 1/1'.

- 6) Siapkan buku tabungan dan serahkan pada Teller untuk cetak cover buku tabungan



**Di Teller**

- c. Lakukan sesuai Prosedur Cetak Cover Buku tabungan (lihat modul teller)
- d. Setelah selesai serahkan kembali kepada CS

**Di Customer Service**

- e. Terima buku tabungan dari teller, siapkan lembar specimen untuk ditandatangani anggota, jika sudah ditandatangani stempel lembar tersebut dengan stempel verifikasi lalu mintakan tanda tangan Kabag Operasional pada buku tabungan tersebut.
- f. Siapkan slip setoran untuk penyetoran tabungan yang pertama dilakukan oleh anggota/calon anggota dengan mengisi nomor rekening tabungan dari sistem, dan mintakan tanda tangan anggota/calon anggota pada kolom penyetor (jika dana untuk pembukaan akan disetor tunai). Serahkan kembali beserta buku tabungannya dan mintakan anggota/calon anggota untuk melakukan transaksi setor tunai di Teller

**Di Teller**

- g. Lakukan prosedur penerimaan setoran tunai (lihat modul teller)
- h. Setelah itu lakukan prosedur cetak isi buku tabungan (lihat modul teller)
- i. Setelah selesai serahkan bukti setor dan buku tabungan kepada anggota



**D. Prosedur Pembukaan Deposito**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service
- b. Kabag Operasional
- c. Teller

**2. Dokumen:**

- a. Form Pembukaan Deposito
- b. Foto copy identitas anggota
- c. Lembar Specimen tanda tangan dan Bilyet Deposito

**3. Prosedur:**

**Di Customer service**

- a. Customer Service memeriksa apakah anggota/calon anggota tersebut telah memiliki nomor CIF (Customer Information File) pada sistem komputer UJKS ataukah belum, jika belum maka ikuti prosedur pendaftaran anggota.
- b. Jika sudah maka lakukan langkah berikut:
  - 1) Klik menu daftar anggota pada modul pelayanan anggota.




- 2) Klik icon simpanan pada nama anggota.

**Daftar Anggota**

Filter Data Anggota					
Pekerjaan Anggota	ALL				
Urut Berdasarkan	Nama				
Status Anggota	Aktif	ALL			
No. Induk	Nama Anggota	Tanggal	Status	Data Keuangan	
1200016	AEDA ERNAWATI	03-02-2010	Normal		
00100002	ALEXANDER	08-12-2014	Normal		
00100003	DELIMA EMERALD	31-12-2014	Baru		
1200364	ENI LESTARI	03-09-2014	Normal		
1200010	ERA AMANATI ADONA	03-02-2010	Normal		
1200176	FAIDATUL HIMMAH	12-03-2011	Normal		
1200015	FARIDA NUR HASANAH	03-02-2010	Normal		
1200307	IDA NOOR SANTI	04-01-2013	Normal		
00100001	INTANIA	08-12-2014	Normal		
1200219	LILIK ERFANA	05-02-2012	Normal		
1200006	LIS FAIDAH	03-02-2010	Normal		

Total Data : 11      Hal : 1/1

- 3) Klik ikon  untuk menambahkan nomor tabungan yang baru.



The screenshot shows the 'Simpanan Anggota' (Member Savings) menu. At the top, there are tabs for 'Identitas', 'SMK', 'Simpanan Anggota', and 'Catatan'. The 'Simpanan Anggota' tab is active, displaying 'Data Anggota' for ALEXANDER (BMT Amanah Bintaro 1). Below this is a table of savings accounts.

Tanggal Buka	Identitas Simpanan	Keterangan
07-01-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100002	Status : Aktif, Saldo = Rp. 9,400,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 09-01-2015

At the bottom, there is a 'Simpanan Baru' button with a plus icon, a 'Total Data : 1' indicator, and 'Hal : 1/1'.

- 4) Isikan data, pilih jenis produk tabungan berjangka.



The screenshot shows the 'Simpanan Baru' (New Savings) form. Fields include:

- Tgl Pembukaan : 20-02-2015
- Nama Marketing : endse
- Jenis Produk : DAB 6 BL
- No. Rekening : 0400100016
- Akad/Perjanjian : (empty)
- Kode/Seri Buku : BT-01
- Nisabah : Berdasarkan Perhitungan
- Jumlah Investasi : Rp. 1,000,000.00
- Bagi Hasil : 40 : 60
- Selama : 0 Bulan

Below the form is a table for 'Biaya Administrasi' (Administrative Fees):

Jenis Biaya	Nilai	Sumber Dana
Adm	Rp. 50,000.00	Dibayar Tunai
Materai	Rp. 6,000.00	Dibayar Tunai

At the bottom, there is a 'Status Rekening' section with radio buttons for 'Aktif' (selected) and 'Pengajuan', and 'Save' and 'Cancel' buttons.

- 5) tekan save untuk menyimpan data



The screenshot shows the 'Simpanan Anggota' menu after saving the new account. The table now contains four rows:

Tanggal Buka	Identitas Simpanan	Keterangan
07-01-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100002	Status : Aktif, Saldo = Rp. 8,900,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 05-02-2015
12-01-2015	Kode Simpanan : <b>DAB - 3</b> No. Rekening : 0300100005	Status : AKTIF Investasi Rp. 1,000,000.00 (1 Bulan) Saldo Bonus = Rp. 400,000.00 [0]
20-02-2015	Kode Simpanan : <b>SW-01</b> No. Rekening : 0100100014	Status : Aktif, Saldo = Rp. 100,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 20-02-2015
20-02-2015	Kode Simpanan : <b>DAB - 6</b> No. Rekening : 0400100016	Status : AKTIF Investasi Rp. 1,000,000.00 (0 Bulan) Saldo Bonus = Rp. 0.00 [0] Belum Ada Penyetoran Investasi

At the bottom, there is a 'Simpanan Baru' button, a 'Total Data : 4' indicator, and 'Hal : 1/1'.

- 6) Siapkan slip setoran untuk penyetoran tabungan berjangka yang dilakukan oleh anggota/calon anggota dengan mengisi nomor rekening tabungan berjangka dari sistem, dan mintakan tanda tangan anggota/calon anggota pada kolom penyetor (jika dana untuk pembukaan akan disetor tunai). Mintakan anggota/calon anggota untuk melakukan transaksi setor tunai di Teller


**Di Teller**

- c. Terima setoran tunai Lakukan prosedur penerimaan setoran tunai (lihat modul teller)
- d. Setelah Selesai serahkan bukti setor kepada anggota/calon anggota untuk dibawa kembali kepada CS

**Di Customer Service**

- e. Cetak Bilyet Deposito:
  - 7) Klik menu daftar simpanan berjangka pada modul pelayanan nasabah



- 8) Klik ikon  pada nomor rekening anggota yang ingin dicetak bilyetnya.

Tanggal	No. Rekening	Jenis	Pemilik Rekening	Setoran Investasi
12-01-2015	0300100005	DAB - 3	ALEXANDER	1,000,000.00 3
20-02-2015	0400100016	DAB - 6	ALEXANDER	1,000,000.00 0
20-02-2015	0400100017	DAB - 6	AEDA ERNAWATI	0.00 0


Total Data : 3      Hal : 1/1

- 9) Klik ikon  dikanan bawah

**Data Anggota**

Info Identitas: 00100002 ALEXANDER (BMT Amanah Bintaro 1)  
 Info Pribadi: Laki-Laki - Menikah - (33 Tahun), [Swasta]  
 Info Kontak: alexander@gmail.com  
 Status Anggota: Aktif - Lancar - Tanggal Aktif: 08-12-2014

**Data Simpanan Sukarela**

Tanggal Investasi: 20-02-2015  
 Nama Marketing: endse  
 Jenis Produk: DAB 6 BL  
 No. Rekening: 0400100016  
 Akad/Perjanjian: BT-01/  
 Kode/Seri Buku: BT-01/  
 Nisabah: Bagi Hasil 40 : 60  
 Nilai Investasi Rp.: 1,000,000.00 (0 Bulan)  
 Setoran Investasi Rp.: 1,000,000.00  
 Total Nisabah Rp.: 0.00 0x  
 Saldo Nisabah Rp.: 0.00  
 Status Rekening: Aktif  
 Transaksi Terakhir: 

Edit      Close

- 10) Siapkan kertas Bilyet Deposito dalam 2 rangkap yakni terdiri atas:
  - a) Lembar ke-1 asli : Bilyet Deposito untuk anggota.
  - b) Lembar ke-2 copy : Slip Debet Pencairan dan Copy Konfirmasi/Tanda Terima Bilyet untuk administrasi.
  - c) Lembar Ke 3 : Akunting

Klik ikon printer untuk mencetak bilyet.

**SERTIFIKAT**  
**DAB 6 BL** Hal 1

Nomor : 0400100016 Tanggal : 20-02-2015

Atas Nama	ALEXANDER
Alamat	JAKARTA
Senilai	Rp. 1,000,000.00 (Satu Juta Rupiah)

Jangka Waktu : 6 (Enam) Bulan Tanggal Jatuh Tempo : 20-8-2015  
Bagi Hasil : 40 % Perhitungan Bagi Hasil Tanggal Transfer Bagi Hasil : Setiap Tgl 20  
Bagi Hasil akan di Transfer Ke : Terima/Ambil Tunai  
Pokok Investasi akan di Transfer Ke : Terima/Ambil Tunai

Mitra (Anggota) KJKS BMT Amanah Bintaro

ALEXANDER Endang

\* Nota/Sertifikat ini sah, jika dilampiri dengan Bukti Transfer / Bukti Penyetoran setoran investasi Micharakah.

11) Jika bilyet telah dicetak maka bubuhkan meterai pada Bilyet asli. Kemudian serahkan kepada Kabag Operasional.

### Di Kabag Operasional

- f. Serahkan Bilyet Deposito Asli, beserta copy-nya, yakni copy Slip Pembukuan dan copy Slip Debet Pencairan kepada Kabag Operasional untuk meminta tanda tangan persetujuan. Kabag Operasional akan memeriksa slip pembukuan tersebut, selanjutnya membubuhi paraf pada kolom Diperiksa/Disetujui Oleh, memaraf pada pojok kanan atas Slip Debet Pencairan dan selanjutnya menandatangani asli Bilyet Simpanan Berjangka.
- g. Kabag Operasional menyerahkan kembali dokumen kepada Customer Service, dan didistribusikan.

### Di Customer Service

- h. Distribusikan Bilyet sebagai berikut:
  - 1) *Bilyet Deposito Asli* diserahkan kepada anggota, dan mintakan tanda terima dari anggota dengan menandatangani copy konfirmasi, selanjutnya copy konfirmasi di file sebagai *current file* oleh Customer Service bersama-sama bukti foto copy KTP penyimpan dan aplikasi permohonan (Kontrak) pembukaan deposito.
  - 2) Copy Konfirmasi (lembar ke-2) berlaku juga sebagai Slip Debet Pencairan diarsipkan berikut aplikasi permohonan pembukaan simpanan berjangka dan foto copy KTP.



Home

**E. Prosedur Perubahan Data Anggota**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service
- b. Kabag Operasional

**2. Dokumen:**

- a. Form perubahan data anggota
- b. Foto copy identitas anggota
- c. Bukti pendukung (buku tabungan/ bilyet deposito)

**3. Prosedur:**

- a. Customer service menerima form perubahan data anggota dan memeriksa kebenarannya.
- b. Jika telah sesuai kebenarannya maka lakukan langkah berikut:
  - 1) Klik menu daftar anggota pada modul pelayanan anggota.



- 2) Klik ikon  pada nama anggota yang ingin diedit.



**Catatan:**

Jika daftar anggota banyak maka gunakan fasilitas search



Dan klik ikon  untuk proses pencarian setelah memasukkan data yang ingin ditemukan.

- 3) Klik Edit untuk merubah dan atau menambahkan data isian anggota yang bersangkutan.

**Data Anggota**

Cabang: BMT Amanah Bintaro 1

No. Induk: 00100002

Nama Anggota: ALEXANDER

Tempat/Tgl.Lahir: JAKARTA, 12-12-1982

Jenis Kelamin: Laki-Laki Status: Menikah

Agama: Islam Suku: JAWA

Pendidikan: S1

Alamat: JAKARTA

No. Identitas: 1234567 [KTP]

Email: alexander@gmail.com

No. Telp:  SMS Gateway: 089614309119

Jenis Pekerjaan: Swasta

Ket. Pekerjaan:

Alamat Tempat Berkerja/Usaha:

Rata-Rata Penghasilan/bln Rp. 7,000,000.00

Rekening Bank:

No. Rekening:

Simpanan Pokok Rp. 100,000.00 Pembayaran Rp. 100,000.00

Tanggal Pengajuan: 08-12-2014 Tanggal Aktif: 08-12-2014

Status: Aktif

Buttons: Edit, Delete, Close, Print

- 4) Lakukan perubahan sesuai dengan form perubahan

**Data Anggota**

Cabang: BMT Amanah Bintaro 1

No. Induk: 00100002

Nama Anggota: ALEXANDER

Tempat/Tgl.Lahir: JAKARTA, 12-12-1982

Jenis Kelamin: Laki-Laki Status: Menikah

Agama: Islam Suku: JAWA

Pendidikan: S1

Alamat: Jl. Veteran RT 007 RW 003 Jakarta Selatan

No. Identitas: 1234567 KTP

Email: alexander@gmail.com

No. Telp:  SMS Gateway: 089614309119 1 No. HP GSM / CDMA

Jenis Pekerjaan: Swasta

Ket. Pekerjaan:

Alamat Tempat Berkerja/Usaha:

Rata-Rata Penghasilan/bln Rp. 7,000,000.00

Rekening Bank:

No. Rekening:

Simpanan Pokok Rp. 100,000.00 Pembayaran Rp. 100,000.00

Tanggal Daftar: 08-12-2014 Tanggal Aktif: 08-12-2014

Status: Aktif

Buttons: Save, Cancel

- 5) Klik save, untuk menyimpan data.

- c. Untuk perubahan yang berimplikasi pada header buku tabungan maka lakukan pemeriksaan terhadap data isi tabungan yang dapat di cetak pada sistem sebelum melakukan cetak header dan isi buku tabungan 5 transaksi terakhir. Adapun langkahnya adalah sebagai berikut:

- 6) Pilih simpanan anggota dan klik ikon  pada nomor rekening yang bersangkutan

**Simpanan Anggota**

Info Identitas: 00100002 ALEXANDER (BMT Amanah Bintaro 1)

Info Pribadi: Laki-Laki - Menikah - (33 Tahun), [Swasta]

Info Kontak: alexander@gmail.com

Status Anggota: Aktif - Lancar - Tanggal Aktif: 08-12-2014

Tanggal Buku	Identitas Simpanan	Keterangan
07-01-2015	Kode Simpanan : SW-01 No. Rekening : 0100100002	Status : Aktif, Saldo = Rp. 0,300,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 05-02-2015
12-01-2015	Kode Simpanan : DAB - 3 No. Rekening : 0300100005	Status : AKTIF Investasi Rp. 1,000,000.00 (3 Bulan) Saldo Bonus = Rp. 400,000.00 (R)
20-02-2015	Kode Simpanan : SW-01 No. Rekening : 0100100014	Status : Aktif, Saldo = Rp. 100,000.00 Transaksi Terakhir Tanggal : 20-02-2015
20-02-2015	Kode Simpanan : DAB - 6 No. Rekening : 0400100016	Status : AKTIF Investasi Rp. 1,000,000.00 (6 Bulan) Saldo Bonus = Rp. 0.00 (R)

Buttons: Simpanan Baru, Total Data: 4, Hal: 1/1

- 7) Klik ikon ✓ untuk menghilangkan tanda sudah dicetak agar bisa dicetak oleh teller

Tanggal	Jenis Transaksi	Debet	Kredit	Saldo	Cetak Buku	No. T
07-01-2015	Setoran Awal	0.00	100,000.00	100,000.00	✓	0002-TKM
07-01-2015	Setor Tunai	0.00	5,000,000.00	5,100,000.00	✓	0003-TKM
07-01-2015	Setor Tunai	0.00	200,000.00	5,300,000.00	✓	0004-TKM
07-01-2015	Tarik Tunai	500,000.00	0.00	4,800,000.00	✓	0001-TKM
09-01-2015	Setor Tunai	0.00	500,000.00	5,300,000.00	✓	0005-TKM
09-01-2015	Setor Tunai	0.00	5,000,000.00	10,300,000.00	✓	0006-TKM
09-01-2015	Tarik Tunai	1,000,000.00	0.00	9,300,000.00	✓	0002-TKM
09-01-2015	Setor Tunai	0.00	100,000.00	9,400,000.00	✓	0007-TKM
26-01-2015	Mutasi Saldo	500,000.00	0.00	8,900,000.00		0001-TOL
28-01-2015	Bayar Pinjaman	500,000.00	0.00	8,400,000.00		0002-TOL
04-02-2015	Mutasi Saldo	500,000.00	0.00	7,900,000.00		0001-TOL
05-02-2015	Setor Tunai	0.00	1,000,000.00	8,900,000.00		0001-TKM

- d. Serahkan buku tabungan kepada teller

#### Di teller

- e. Lakukan cetak cover dan isi buku tabungan(lihat modul teller):  
f. Jika sudah maka serahkan kembali kepada CS

#### Di Customer Service

- g. Siapkan lembar specimen untuk ditandatangani anggota, jika sudah ditandatangani stempel lembar tersebut dengan stempel verifikasi lalu mintakan tanda tangan Kabag Operasional pada buku tabungan tersebut.  
h. Gunting buku tabungan yang lama sebagai tanda bahwa buku tersebut sudah tidak berlaku.  
i. Serahkan kepada anggota/calon anggota buku tabungan baru.



**F. Cetak Saldo Rekening Anggota (Rekening Koran)**

**1. Unit kerja terkait:**

- a. Customer Service


**2. Dokumen:**

- a. Foto copy identitas anggota
- b. Buku tabungan

**3. Prosedur**

- a. Customer Service menerima permohonan pencetakan rekening koran
- b. Mencetak rekening koran sesuai permintaan anggota.
  - 1) Klik daftar simpanan sukarela/daftar simpanan investasi.




- 2) Klik  pada nomor rekening.



- 3) Klik data transaksi.



4) Klik icon  untuk cetak Rekening Koran

No. Rekening : 0100100002 Atas Nama : ALEXANDER [00100002]

Tanggal	Kode	Debet	Kredit	Saldo	Keterangan
07-01-2015	01	0.00	100,000.00	100,000.00	Tunai
07-01-2015	02	0.00	5,000,000.00	5,100,000.00	
07-01-2015	02	0.00	200,000.00	5,300,000.00	
07-01-2015	04	500,000.00	0.00	4,800,000.00	
09-01-2015	02	0.00	500,000.00	5,300,000.00	
09-01-2015	02	0.00	5,000,000.00	10,300,000.00	
09-01-2015	04	1,000,000.00	0.00	9,300,000.00	
09-01-2015	02	0.00	100,000.00	9,400,000.00	
26-01-2015	11	500,000.00	0.00	8,900,000.00	No Rek : 0100100001 a/n DELIMA EMERALD
28-01-2015	12	500,000.00	0.00	8,400,000.00	MURABAHAH ELEKTRONIK No Rek : 0500100002
04-02-2015	11	500,000.00	0.00	7,900,000.00	No Rek : 0100100001 a/n DELIMA EMERALD
05-02-2015	02	0.00	1,000,000.00	8,900,000.00	
02-03-2015	04	1,000,000.00	0.00	7,900,000.00	
02-03-2015	02	0.00	1,000,000.00	8,900,000.00	
11-03-2015	ADB	507,500.00	0.00	8,392,500.00	

<b>Teller</b>	<b>Internet</b>	<b>SMS</b>	<b>Auto System</b>
01 = Setoran Awal	11 = Pemindahbukuan	21 = Pemindahbukuan	31 = Biaya Administrasi
02 = Setoran Tunai	12 = Pembayaran Cicilan	22 = Pembayaran Cicilan	32 = Bonus
03 = Setoran Cek/BG	13 = Pengiriman Uang	23 = Pengiriman Uang	33 = Pajak
04 = Taik Tunai	14 = PPOB	24 = PPOB	34 = Zakat
05 = Tutup Rekening			35 = Koreksi/Konvensi

c. Serahkan rekening koran yang telah dicetak kepada anggota.

Manual Book MBS



Home

## G. Cetak Saldo Rekening Anggota (Buku Tabungan)

### 1. Unit kerja terkait:

- a. Customer Service
- b. Teller

### 2. Dokumen:

- a. Foto copy identitas anggota
- b. Buku tabungan

### 3. Prosedur

- a. Customer Service menerima permohonan pencetakan rekening koran
- b. Menilik histori transaksi tabungan yang belum dicetak pada sistem

- 1) Klik daftar simpanan sukarela/daftar simpanan investasi.



- 2) Klik  pada nomor rekening.

Tanggal	No. Rekening	Jenis	Pemilik Rekening	Saldo
31-12-2014	0100100001	SW-01	DELIMA EMERALD	250,000.00
07-01-2015	0100100002	SW-01	ALEXANDER	9,400,000.00

- 3) Klik data transaksi.

Tanggal	Jenis Transaksi	Debet	Kredit	Saldo	Defasi Saldo	No. B.
07-01-2015	Seluruh Awal	0.00	100,000.00	100,000.00	✓	0002-TKM
07-01-2015	Selori Tunai	0.00	5,000,000.00	5,100,000.00	✓	0003-TKM
07-01-2015	Selori Tunai	0.00	200,000.00	5,300,000.00	✓	0004-TKM
07-01-2015	Taluk Tunai	500,000.00	0.00	4,800,000.00	✓	0001-TKV
09-01-2015	Selori Tunai	0.00	500,000.00	5,300,000.00	✓	0005-TKM
09-01-2015	Selori Tunai	0.00	5,000,000.00	10,300,000.00	✓	0006-TKM
09-01-2015	Taluk Tunai	1,000,000.00	0.00	9,300,000.00	✓	0002-TKV
09-01-2015	Selori Tunai	0.00	100,000.00	9,400,000.00	✓	0007-TKM
28-01-2015	Mutasi Saldo	500,000.00	0.00	8,900,000.00	✓	0001-TOL
28-01-2015	Bayar Pinjaman	500,000.00	0.00	8,400,000.00	✓	0002-TOL
04-02-2015	Mutasi Saldo	500,000.00	0.00	7,900,000.00	✓	0001-TOL
05-02-2015	Selori Tunai	0.00	1,000,000.00	8,900,000.00	✓	0001-TKM
02-03-2015	Taluk Tunai	1,000,000.00	0.00	7,900,000.00	✓	0001-TKV
02-03-2015	Selori Tunai	0.00	1,000,000.00	8,900,000.00	✓	0001-TKM
11-03-2015	Auto Debet	507,500.00	0.00	8,392,500.00	✓	0001-ADB

- c. Sampaikan buku tabungan anggota kepada teller untuk dicetak di meja teller.

**Di Teller**

- d. Lakukan cetak isi buku tabungan sesuai prosedur cetak cover dan isi buku tabungan (lihat modul teller)
- e. Jika sudah serahkan kembali kepada Customer Service

**Di customer service**

- f. Serahkan buku tabungan yang telah dicetak kepada anggota

Manual Book MBS



Home

## H. Penutupan Tabungan

### 1. Unit kerja terkait:

- a. Customer Service
- b. Teller

### 2. Dokumen:

- a. Form Penutupan Tabungan
- b. Bukti Identitas Diri Anggota
- c. Buku Tabungan

### 3. Prosedur

#### Di Customer Service

- a. Customer Service menerima permohonan penutupan anggota.
- b. Mintakan anggota untuk mengisi form penutupan tabungan dan menandatangani, kemudian menyerahkannya kembali kepada Customer Service beserta buku tabungan dan bukti identitas diri anggota.
- c. Lakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran pengisian form terhadap buku tabungan dan identitas diri, serta data pada sistem komputer. Jika telah sesuai segera untuk diproses.
- d. Lakukan *display* pada sistem komputer terkait dengan besaran nominal saat ini yang berada di rekening anggota tersebut.

#### 1) Klik Menu Daftar Simpanan sukarela/investasi



#### 2) Klik ikon pada nomor rekening anggota

Filter Data Anggota				
A.O./Marketing	ALL			
Nama Simpanan	ALL			
Urutkan No. Rek				
Status Simpanan	Aktif			
Tanggal	No. Rekening	Jenis	Pemilik Rekening	Saldo
31-12-2014	0100100001	SW-01	DELIMA EMERALD	1,250,000.00
07-01-2015	0100100002	SW-01	ALEXANDER	8,900,000.00
20-01-2015	0100100008	SW-01	INTANIA	1,000,000.00
05-02-2015	0100100010	SW-01	Asnan	100,000.00
20-02-2015	0100100012	SW-01	ENI LESTARI	100,000.00
20-02-2015	0100100014	SW-01	ALEXANDER	100,000.00

Total Data : 6      Hal : 1/1

3) Klik edit untuk melakukan penutupan rekening

4) Pilih tutup beserta alasan ditutupnya rekening

5) Tekan save untuk menyimpan perubahan

- e. Informasikan kepada anggota jumlah besaran nominal dana yang dapat ditarik oleh anggota setelah dikurangi biaya administrasi penutupan rekening.
- f. Serahkan slip penarikan dan slip administrasi kepada anggota untuk diisi sesuai dengan besaran nominal yang telah diinfokan dan ditandatangani oleh anggota. Kemudian mintakan kembali slip tersebut untuk diperiksa. Jika telah benar maka antar slip, buku tabungan, bukti identitas diri kepada Kabag Operasional untuk *approval*.

#### Di Kepala Bagian Operasional

- g. Pejabat yang berwenang akan melakukan:
  - 1) Periksa kesesuaian formulir penutupan, slip penarikan, buku tabungan, dan identitas diri dengan data komputer.
  - 2) Paraf slip penarikan
  - 3) Bubuhi stempel tutup dan tanggal penutupan pada buku tabungan.

**Di Customer Service**

- h. Terima kembali formulir penutupan, slip penarikan, buku tabungan yang telah dibubuhi stempel tutup, dan identitas anggota.
- i. Sampaikan untuk ke *counter teller* guna melakukan transaksi penutupan tabungan discounter teller

**Di Teller**

- j. Teller melakukan prosedur penutupan tabungan (lihat modul teller)
- k. Setelah jumlah simpanan bersaldo nihil (0,0) maka informasikan kepada CS untuk melakukan aktivasi tabungan guna pelaksanaan cetak mutasi kedalam buku tabungan
- l. Lakukan cetak mutasi lihat prosedur cetak mutasi (lihat modul teller)
- m. Serahkan uang beserta buku tabungan dan slip penarikan kepada anggota
- n. Setelah buku tabungan dan uang diserahkan kepada anggota, informasikan kepada CS untuk melakukan penutupan master simpanan pada sistem.

**Di Customer Service**

- o. Lakukan penutupan master tabungan pada sistem yang sudah nihil (lihat huruf d poin 1 – 5 diatas)



## I. Kehilangan Buku Tabungan

### 1. Unit kerja terkait:

- a. Customer Service
- b. Teller

### 2. Dokumen:

- a. Form laporan kehilangan buku tabungan
- b. Form pembukaan tabungan
- c. Foto copy identitas anggota

### 3. Prosedur

- a. Customer Service menerima anggota yang melaporkan kehilangan buku tabungan.
- b. Mintakan surat keterangan kehilangan buku tabungan dari kepolisian setempat dan bukti identitas diri anggota.
- c. Teliti kebenaran data

#### 1) Klik daftar anggota



#### 2) Klik pada nama anggota.

**Daftar Anggota**

Filter Data Anggota					
Pekerjaan Anggota	ALL				
Urut Berdasarkan	Nama				
Status Anggota	Aktif	ALL			
No. Induk	Nama Anggota	Tanggal	Status	Data Keuangan	
1200016	AEDA ERNAWATI	03-02-2010	Normal		
00100002	ALEXANDER	08-12-2014	Normal		
00100003	DELIMA EMERALD	31-12-2014	Baru		
1200364	ENI LESTARI	03-09-2014	Normal		
1200010	ERA AMANATI ADONA	03-02-2010	Normal		
1200176	FAIDATUL HIMMAH	12-03-2011	Normal		
1200015	FARIDA NUR HASANAH	03-02-2010	Normal		
1200307	IDA NOOR SANTI	04-01-2013	Normal		
00100001	INTANIA	08-12-2014	Normal		
1200219	LILIK ERFANA	05-02-2012	Normal		
1200006	LIS FAIDAH	03-02-2010	Normal		

Total Data : 11      Hal : 1/1



3) Cocokan data identitas anggota

**Identitas Anggota** SMK Simpanan Pinjaman Catatan

**Data Anggota**

Cabang **BMT Amanah Bintaro 1**

No. Induk **00100003**

Nama Anggota **DELIMA EMERALD**

Tempat/Tgl.Lahir **12-12-1992, 12-12-1992**

Jenis Kelamin **Perempuan** Status : **Lajang**

Agama **Islam** Suku : **Jawa**

Pendidikan **DIII**

Alamat **Jakarta**

No. Identitas **1234 [KTP]**

Email

No. Telp

**SMS Gateway 08129211035**

Jenis Pekerjaan **PNS**

Ket. Pekerjaan

Alamat Tempat Bekerja/Usaha

Rata-Rata Penghasilan/bln Rp. **2.500.000,00**

Rekening Bank

No. Rekening

Simpanan Pokok Rp. **100.000,00** Pembayaran Rp **100.000,00**

Tanggal Pengajuan **31-12-2014** Tanggal Aktif : **31-12-2014**

Status **Aktif**

4) Cocokan data simpanan

**Histori Transaksi Rekening** Auto Debet

**Data Rekening Simpanan**

Jenis Simpanan **SIWA**

No. Rekening **0100100001** Kode/No. Buku Tabungan : **BT-01/**

Pemilik Rekening **DELIMA EMERALD [00100003]**

Nama Marketing **endse**

Saldo Efektif **Rp. 1.250.000,00**

Cek/BG Masuk **Rp. 0,00** Cek/BG Keluar **Rp. 0,00**

Periode Tanggal s/d

Tanggal	Jenis Transaksi	Debet	Kredit	Saldo	Cetak Buku	No. T
31-12-2014	Setoran Awal	0,00	100,000,00	100,000,00	✓	0003-THM
31-12-2014	Tarik Tunai	50,000,00	0,00	50,000,00	✓	0001-THM
09-01-2015	Setor Tunai	0,00	200,000,00	250,000,00	✓	0008-THM
26-01-2015	Mutasi Saldo	0,00	500,000,00	750,000,00	✓	0001-TOL
04-02-2015	Mutasi Saldo	0,00	500,000,00	1.250,000,00	✓	0001-TOL

- d. Jika sudah sesuai, siapkan buku tabungan baru dan serahkan pada Teller untuk cetak cover dan isi buku tabungan

**Di Teller**

- e. Lakukan Cetak cover dan isi buku tabungan (lihat modul teller)
- f. Serahkan kembali buku tabungan kepada CS

**Di Customer Service**

- g. Terima buku tabungan dari teller, siapkan lembar specimen untuk ditandatangani anggota, jika sudah ditandatangani stempel lembar tersebut dengan stempel verifikasi lalu mintakan tanda tangan Kabag Operasional pada buku tabungan tersebut.
- h. Serahkan buku tabungan dan bukti identitas diri kepada anggota



Home