

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan.

Bank, tumbuh dan besar tidak lepas dari dana-dana yang didapat dari pihak ketiga antara lain berupa giro, tabungan, deposito. Untuk itu bank berusaha menyerap dana – dana dari pihak ketiga sebanyak mungkin dan menyalurkannya dalam bentuk kredit dengan sebaik mungkin sehingga dapat dihasilkan suatu keuntungan yang layak untuk bank itu sendiri sebagai penampung dana dan penyalur dana dan juga pihak ketiga yang menyimpan dananya.

Semenjak dikeluarkannya deregulasi dalam dunia perbankan, bank dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalisme dalam mobilisasi dana. Akibatnya banyak bank yang berlomba – lomba untuk menyerap dana dari pihak ketiga guna mencapai suatu tingkat keuntungan yang diinginkan.

Dalam menghadapi situasi persaingan yang ketat ini, bank harus selalu meningkatkan mutu pelayanannya . karena itulah yang terpenting dari suatu bank, dalam hal ini peranan Customer service sangat menunjang.

Menurut teori, pengertian Customer Service adalah pelayanan pegawai bank terhadap nasabah. Peranan seorang Customer Service sangat menunjang didalam memasarkan produk-produk bank. Bank membutuhkan Customer service yang membawa citra baik dari bank yang bersangkutan

kedunia luar. Selain itu juga diperlukan Customer Service yang mau menjelaskan dengan baik segala ketentuan yang berlaku. Karena tidak semua masyarakat mengerti mengenai perbankan, masih banyak yang ingin meminta penjelasan dengan se jelas-jelasnya tanpa ada perasaan takut bertanya, malu, enggan dan sebagainya.

Keludikan strategis Customer Service Group juga tampak jelas dalam peran penjemabatan antara dua kepentingan perusahaan dengan kepentingan nasabah. Artinya setiap Customer service dituntut untuk mampu menguasai produk yang ditawarkan kepada masyarakat, tanpa memiliki pengetahuan produk yang ditawarkan, maka apa yang akan ditargetkan oleh perusahaan kecil kemungkinan akan tercapai.

Aktivitas Customer Service merupakan salah satu bagian dari performance bank. Customer Service harus memberikan bentuk pelayanan yang prima kepada nasabah, demi mutu pelayanan nasabah.

Bank yang dikenal baik adalah bank yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan, nyaman, dan memberikan ketentrangan dalam arti nasabah tenang untuk menyimpan dananya.

### 3. Saran – saran

Kajian atas masalah dalam penulisan skripsi ini, pada gilirannya penulis juga mengajukan beberapa saran bagi perkembangan Bank DKI sebagai berikut :

- Hendaknya seorang Customer Service adalah orang yang benar – benar profesional dibidangnya, artinya ia memenuhi syarat-syarat yang ditentukan sebagai seorang Customer service.
- Meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pendidikan dan latihan kepada para Customer Service, karena mereka dalam bekerja langsung berhubungan dengan nasabah yang mempunyai berbagai macam keinginan serta memiliki watak dan tingkah laku yang berbeda-beda.
- Diperlukan kerjasama antar bagian yang ada di bank, guna lancarnya suatu pekerjaan.
- Bagian marketing sebagai salah satu bagian yang terkait dengan Customer Service hendaknya dalam memberikan informasi kepada masyarakat lebih jelas dan terperinci, sehingga membantu Customer Service dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah tidak terhambat.
- Kinerja dan profesionalisme kerja Customer Service harus lebih ditingkatkan agar lebih dapat bersaing dengan bank- bank lainnya didalam usaha meningkatkan dana pihak ketiga dan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah.
- Customer Service hendaknya lebih cepat tanggap menerima masalah – masalah atau keluhan – keluhan dari nasabah, cepat dan tepat waktu didalam penyelesaiannya.

- Tempat pengambilan ATM lebih diperbanyak untuk memudahkan nasabah mengambil uangnya dan keamanan lebih ditingkatkan dengan ditambah satpam sebagai keamanan agar nasabah merasa aman dalam mengambil dan menyimpan uangnya.



Jakarta, .....

: .....  
: .....  
: Permohonan Untuk Membuka  
Rekening Giro.

Kepada Yth.,  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA  
JAKARTA,  
DI JAKARTA

Dengan hormat,

Dengan ini kami,

N a m a : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

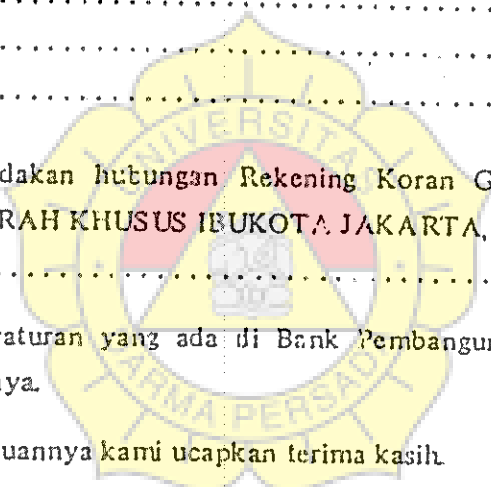
Mengajukan permohonan untuk mengadakan hubungan rekening koran Giro dengan  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA,  
di .....

Kami tunduk pada peraturan-peraturan yang ada di Bank Pembangunan Daerah  
DKI Jakarta, dan Perbankan pada umumnya.

Denikian atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

( ..... )



Nama / Nama Perusahaan : .....  
: .....  
Alamat Pos / Kotak Pos : .....  
: .....  
Nomor Telepon : .....  
Nomor Telex : .....  
Facsimile : No. ....

Contoh tanda tangan berlaku sampai dengan diterimanya pemberitahuan tertulis dari kami kepada Bank mengenai perubahan atau pencabutan hak tanda tangan. Pemegang hak tanda tangan dapat menandatangani dan bertindak untuk dan atas nama kami dalam mengadakan hubungan dengan Bank Pembangunan Daerah DKI - Jakarta.

Tempat dan Tanggal : .....  
Tanda Tangan  
Cap / Stempel Perusahaan : .....

(Diisi Oleh Bank)

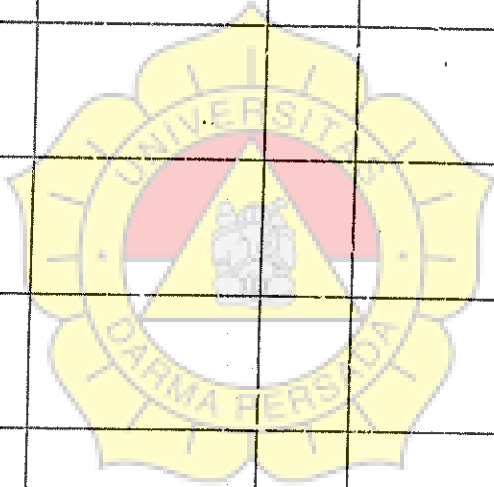
Akte Pendirian : .....  
Pengesahan : .....  
Ijin Usaha : .....  
N.P.W.P. : .....

Jakarta, .....  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH DKI - JAKARTA

( ..... )  
Tanda Tangan Yang Berwenang

## KARTU CONTOH TANDA TANGAN

Lengkap	No. / Tgl. Surat Kuasa atau Bukti Diri untuk Perorangan	Jabatan	Kelas	Tanda Tangan



kelas, tanda tangan sendiri tanpa counter sign  
 tanda tangan berdua dengan counter sign salah seorang pemegang  
 tanda tangan lainnya

Nomor Rekening

PERMOHONAN MEMBUKA REKENING PADA  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH DKI JAKARTA  
DI .....

A PERUSAHAAN : .....  
 AT KEDUDUKAN : .....  
 PHON NOMER : .....  
 AT KAWAT : .....  
 PENDIRIAN : .....

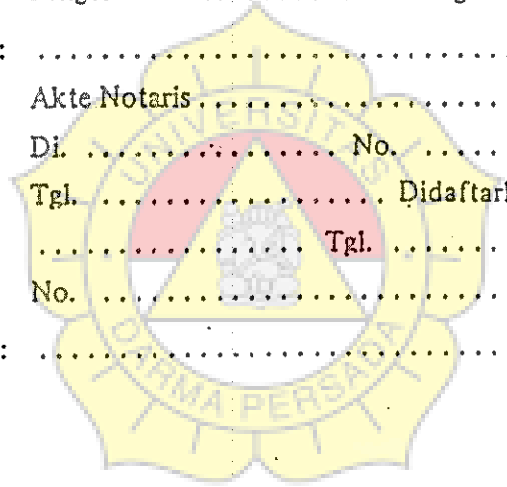
No. ....  
 Di. ....  
 Tgl. .... Didaftarkan .....  
 Di. .... Tgl. ....  
 No. ....  
 Diumumkan dalam B.N. Tgl. ....  
 Pengesahan No. .... Tgl. ....

BAHAN TENTANG AKTE : .....

Akte Notaris .....  
 Di. .... No. ....  
 Tgl. .... Didaftarkan di .....  
 .... Tgl. ....  
 No. ....

ERANGAN 2 Lain. : .....

KSI (PIMPINAN PERUSAHAAN)  
 GANG KUASA.



N A M A

ALAMAT RUMAH

.....  
 .....  
 .....

IS/PERSERO 2 KOMANDITER/  
 (BADAN) PENGAWAS : .....  
 .....  
 .....

KUATAN TANDA TANGAN : ..... 19 .....

TANDA TANGAN dan CAP PERUSAHAAN.

Jakarta, .....

REFERENSI!

Kepada Yth.  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DI. JAKARTA.

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini.

N a m a : .....

A l a m a t : .....

Pemegang Rekening Nomer : .....

Pada BANK PEMBANGUNAN DAERAH DKI JAKARTA di .....

Dengan ini memberikan referensi kepada :

N a m a : .....

Alamat Rumah : .....

Pekerjaan/Usaha : .....

Alamat Pekerjaan/Usaha : .....

Yang benar-benar kami kenaf dan selama berhubungan dengan kami adalah baik.  
Kami sanggup membantu Bank, bilamana dikemudian hari yang bersangkutan melakukan pelanggaran terhadap Peraturan Bank, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Surat Referensi ini kami berikan untuk membuka hubungan Rekening Koran  
Tiro dengan BANK PEMBANGUNAN DAERAH DAERAH KHUSUS IBUKOTA JA-  
ARTA, di .....

Referensi ini batal dengan sendirinya apabila dipergunakan untuk kepentingan  
lain.

Demikianlah atas perhatian dan bantuan Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

( ..... )

SURAT PERJANJIAN

BERHUBUNG DENGAN PEMBUKAAN REKENING PADA  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH D.K.I. JAKARTA

anda tangan di bawah ini :

N A M A : 1. .... 2. ....  
Tempat & Tgl. Lahir : .....  
Kewarganegaraan : .....  
Pekerjaan : .....  
K.T.P. Nomer : .....  
Telepon : .....  
NAMA PERUSAHAAN : .....  
Bentuk Badan Usaha : PT/CV/Fa/YAYASAN/PERUSAHAAN DAERAH/PÉRORANGAN  
JENIS USAHA : PERDAGANGAN; INDUSTRI; PENGANGKUTAN; PERTANIAN;  
KERAJINAN; JASA-JASA; PEMBORONG BANGUNAN DLL \*)  
A L A M A T : .....  
T E L E P H O N : .....  
IZIN USAHA : .....  
REFERENSI : .....

memegang Rekening pada Bank Pembangunan Daerah D.K.I. Jakarta, dengan ini kami me-  
nyatakan bahwa kami akan patuh pada peraturan perbankan yang berlaku terutama pada syarat-  
syarat Pembukaan Rekening tsb di bawah ini :

Pemegang Rekening mengetahui bahwa penarikan Cek/Giro Bilyet apabila tidak tersedia Dana  
yang cukup, maka Bank akan menolak pembayaran Cek/Giro Bilyet tersebut.

Pemegang Rekening mengetahui bahwa penarikan Cek/Giro Bilyet yang tidak cukup dananya  
adalah merupakan tindak Pidana Ekonomi dan karenanya dapat dituntut dimuka pengadilan.

Pemegang Rekening mengetahui bahwa kewajiban penyediaan Dana ada padanya sejak saat  
Cek/Giro Bilyet ditarik sampai saat Cek/Giro Bilyet diajukan atau diminta pembayarannya  
pada Bank, satu dan lain hal dengan mengingat ketentuan-ketentuan mengenai masa berlaku-  
nya Cek dan ketentuan mengenai Giro Bilyet.

Pemegang Rekening mengetahui bahwa yang dimaksud dengan dana hanyalah Saldo Kredit  
dari Rekening Giro atas nama Cek tersebut, ditarik dan atau Fasilitas kredit yang diberikan  
oleh Bank yang kena tarik.

Pemberian fasilitas kredit tersebut, harus dilakukan secara tertulis yang harus terjadi sebelum  
Cek ditarik.

Apabila pemegang Rekening menarik Cek/Bilyet Giro yang tidak tersedia Dananya (Cek/Giro  
Bilyet kosong) berturut-turut tiga kali dalam jangka waktu 6 bulan, sejak penarikan Cek/Bil-  
yet Giro kosong yang pertama kali, maka Bank segera akan menutup Rekening atau memu-  
tuskan hubungan Rekening Koran dengan pemegang Rekening yang bersangkutan.

Dengan catatan sisa Buku Cek/Giro Bilyet yang masih ditangan atau masih menjadi tanggung  
jawab yang bersangkutan harus diserahkan kembali kepada Bank dengan segera.

Memegang Rekening juga akan dihentikan hubungan Rekening Korannya dengan Bank apabila nama yang bersangkutan, terdapat pada Daftar Hitam yang dikirim oleh BANK INDONESIA kepada Bank dengan catatan yang bersangkutan supaya mengambil seluruh Saldo Rekeningnya pada Bank (apabila ada) dan menyerahkan kembali kepada Bank semua Buku Cek, Giro, dan Bilyet yang masih ada padanya. (Yang masih menjadi tanggung jawabnya).

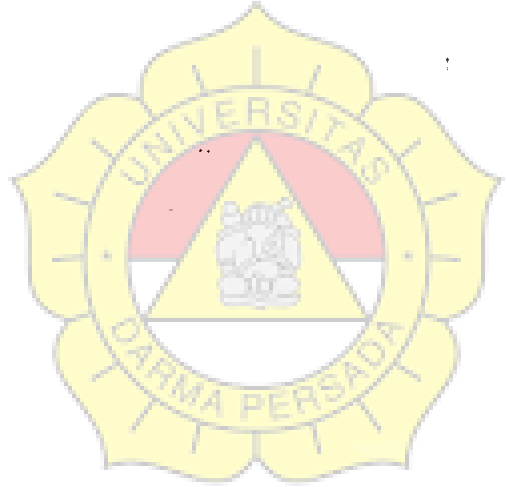
JAKARTA, .....

PEMEGANG REKENING

METERAI


(.....)

YANG TIDAK PERLU



SYARAT-SYARAT PEMBUKAAN REKENING.

UNTUK PERUSAHAAN :

1. Mengisi formulir dari BPD DKI JAKARTA.
2. Dilampiri foto copy KTP/SIM/PASPORT.
3. Menyerahkan Pas foto 2 (dua) lembar ukuran 4x6, untuk tiap penandatanganan.
4. Harus ada referensi, yang bisa didapat dari;
  - sesama nasabah BPD DKI JAKARTA.
  - Dari pejabat/officer BPD DKI JAKARTA.
  - Dari Bank lain dengan nama yang sama.
5. Dilampiri foto copy akte pendirian/Notaris dan akte perubahan kalau ada.
6. Foto copy surat pengesahan Dep. Kehakiman/dari Notaris jika masih dalam proses.
7. Foto copy izin.usaha.
8. Surat kuasa dari yang berhak kepada penandatanganan (sesuai dengan bunyi akte notaris.)
9. Setoran pertama minimal  Rp 500.000,-
10. Setelah semua dipenuhi, maka diproses oleh B.P.D. DKI JAKARTA selama 3 (tiga) hari.
11. Untuk pengambilan buku Check/Giro dapat diwakilkan pada orang lain, tapi harus ada Surat Kuasa dari penandatanganan Check/Giro.
12. Surat keterangan Domisili perusahaan.

UNTUK PERORANGAN/YAYASAN :

1. Mengisi formulir dari BPD DKI JAKARTA.
2. Dilampiri foto copy KTP/SIM/PASPORT.
3. Menyerahkan Pas foto 2 (dua) lembar ukuran 4x6, untuk tiap penandatanganan.
4. Harus ada referensi, yang bisa didapat dari :
  - sesama nasabah BPD DKI JAKARTA
  - Dari pejabat/officer BPD DKI JAKARTA.
  - Dari Bank lain dengan nama yang sama.
5. Setoran pertama minimal Rp. 250.000,—
6. Setelah dipenuhi maka diproses 3 (tiga) hari.
7. Untuk mengambil buku check/giro dapat diwakilkan pada orang lain tapi harus ada surat kuasa dari penanda tangan check/giro.
8. Untuk yayasan ditambah dengan foto copy susunan pengurus dan anggaran dasar.



BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
SELURUH INDONESIA

**MOHON MENJADI PENABUNG  
DAERAH  
( SIMPEDA )**

**NOMOR REKENING**  
DIISI OLEH BANK  
.....

BANK PEMBANGUNAN DAERAH .....  
KANTOR .....

*Ini menerangkan bahwa saya telah mengerti, menyetujui dan mentaati syarat - syarat umum  
Pembangunan Daerah ( SIMPEDA ), untuk itu saya mohon dapat diterima sebagai penabung  
di kantor cabang Bank Saudara.*

NAMA	ALAMAT	NO KTP / SIM / NIP /

**TANDA TANGAN PENABUNG SIMPEDA** \_\_\_\_\_ 19\_\_\_\_

*Bank Pembangunan Daerah*

.....  
.....  
.....



KARTU CONTOH TANDA TANGAN



BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

TABUNGAN KESEJAHTERAAN (KESRA)

Nomor Tabungan : ..... Tanggal : .....

Nama : .....

Alamat : .....

No. Telepon : .....

Tanda tangan:

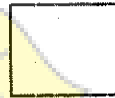
Tanda tangan:

Nama Petugas

Paraf

Disetujui Oleh

Paraf



Surat Pernyataan Penunjukan Ahli Waris

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : .....

Alamat : .....

Telp. : .....

Pekerjaan : .....

Sebagai penabung TABUNGAN KESRA No. .... pada Bank Pembangunan Daerah

Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta di .....

dengan ini menyatakan menunjuk ahli waris :

1. Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

2. Nama : .....

Alamat : .....

Pekerjaan : .....

sebagai yang berhak penuh untuk mengambil saldo tabungan atau melanjutkan TABUNGAN KESRA penan-  
datangan menjadi atas namanya apabila penandatangan meninggal dunia.

Penunjukan ini sekaligus melepaskan Bank dari segala kewajibannya untuk menerima dan melaksanakan  
tuntutan dari siapapun dengan dalih apapun mengenai hak terhadap tabungan dari penandatangan.

Contoh tanda tangan

..... 19 .....

Yang di tunjuk :

Tanda tangan



KARTU CONTOH TANDA TANGAN



SIMPANAN BERJANGKA (DEPOSITO)

nomor Deposito : ..... Nominal : .....

Jangka Waktu : .....

Nama : .....

Alamat : .....

No. Telepon : .....

Tanda tangan	Tanda tangan
--------------	--------------

Nama Petugas Paraf <input data-bbox="394 877 511 970" type="text"/>	Disetujui Oleh Paraf <input data-bbox="963 871 1079 963" type="text"/>
---	--

Surat Pernyataan Penunjukan Ahli Waris

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : .....  
 Alamat : .....  
 Telp. : .....  
 Pekerjaan : .....

Sebagai pemegang deposito No. .... pada Bank Pembangunan Daerah

Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta di .....  
 dengan ini menyatakan menunjuk ahli waris :

1. Nama : .....  
 Alamat : .....  
 Pekerjaan : .....
2. Nama : .....  
 Alamat : .....  
 Pekerjaan : .....

Sebagai yang berhak penuh untuk mengambil bunga dan nominal deposito penandatanganan menjadi atas namanya apabila penandatanganan meninggal dunia, berdasarkan Surat dan Fatwa Waris (pengadilan Agama) atau instansi terkait.

Penunjukan ini sekaligus melepaskan Bank dan segala kewajibannya untuk menerima dan melaksanakan tuntutan dan siapapun dengan dalih apapun mengenai hak terhadap tabungan dan penandatanganan.

..... 19 .....

Contoh tanda tangan  
 Yang di tunjuk .

Tanda tangan

Mohon ditulis dengan Ballpoint dan huruf cetak



**APLIKASI KIRIMAN UANG**  
*Untuk Teller*

Tgl. :

Harap kirimkan

Dengan :  Telex  Fax:  Telepon  Surat  Kliring  
Beri tanda yang di pergunakan

Berita Dikirim :

Berita diterima :

Penerima / Tunai

Pembayaran :

- Tunai - Slip Kas Masuk  
 Cleang - No. Cek/GB/Bank

*Kredit KUYAKiM*

- Atas Beban Rekening Koran Pengirim

*Debet Nasabah*

Nama & Alamat penerima

No. Rekening Penerima

Bank Penerima & Alamat Bank Penerima

Pesan Pengirim :

Jumlah Transfer

Biaya Bank

Meterai

JUMLAH

Terbilang :

No. Rekening Pengirim

Nama & Alamat Pengirim

Diisi oleh Bank

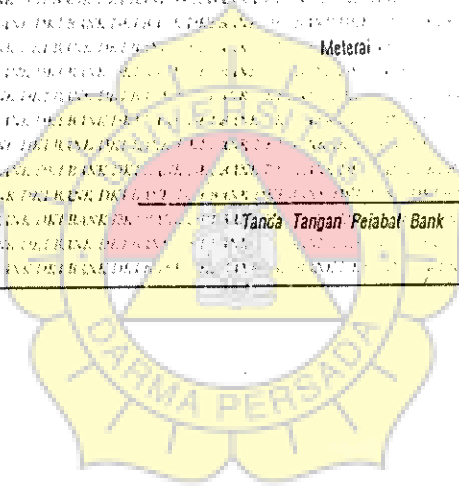
Tanda Tangan Pengirim

Pembayaran tunai : Sah kalau ada cetakan data Computer atau tanda tangan yang berwenang



**TANDA PENERIMAAN SETORAN**

<p><b>Nama:</b> Rekening</p>	<p>.....</p>
<p><b>Tertilang</b></p>	<p>.....</p>
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	
<p>.....</p>	



ruf cetak  
data computer atau tanda tangan yang berwenang

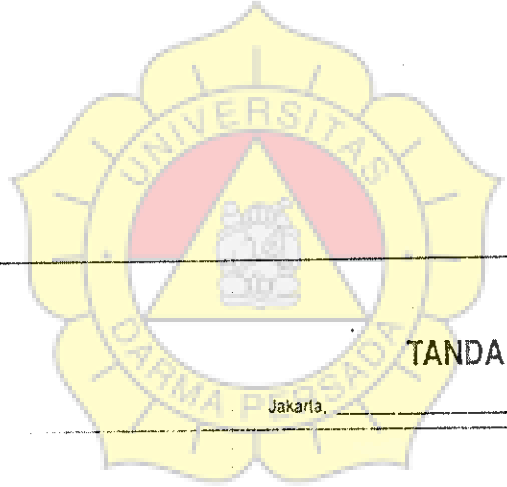
5177



TANDA SETORAN KLIRING / PEMINDAHAN

		Jakarta, _____
o / Giro Bilyet	Bank	Nominal
Tanda Tangan Penyeter		Jumlah
Pemegang Rekening		

Jala computer atau tanda tangan yang berwenang



TANDA SETORAN TUNJANG

		Jakarta, _____
	Nama Pemilik Rekening	
		Jumlah
Tanda Tangan Penyeter		

Jala computer atau tanda tangan yang berwenang

GANKESRA

# SLIP SETORAN



\_\_\_\_\_ tuk dibukukan dalam rekening Tabungan Kesra Cabang \_\_\_\_\_

No. Rekening 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Setoran Cek Sendiri       Setoran Cek Kliring       Setoran lainnya

Rp. \_\_\_\_\_

Rp. \_\_\_\_\_

Jumlah Rp. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 19 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ah apabila telah dibubuhi stempel oleh Teller.  
\_\_\_\_\_ rlaku setelah dananya efektif diterima oleh Bank.

**\_\_\_\_\_ lam kotak di atas dan dibuat terpisah untuk tiap jenis setoran.**

\_\_\_\_\_ Tanda Tangan Penyetor

## PETUNJUK

\_\_\_\_\_ k tidak menerima apabila setoran di setor pada saat setoran dibukukan, dan setoran-setoran yang diterima bergantung pada  
\_\_\_\_\_ eriksaan dan peninjauan yang dilakukan kemudian.

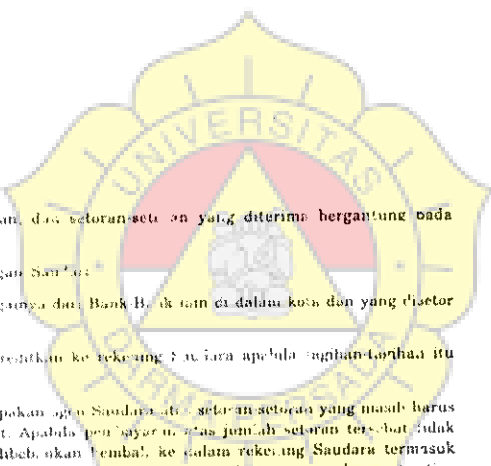
\_\_\_\_\_ t setoran ini hanya berlaku pada setoran setoran saja baik ke rekening Simpanan

\_\_\_\_\_ ungtan setoran setoran dan/atau yang berupa penarikan Cek dan sebagainya dari Bank DKI dan di dalam kotak dan yang di setor  
\_\_\_\_\_ ah juga kliring, akan diproses pada hari kerja berikutnya.

\_\_\_\_\_ ransi setoran dan/atau yang berupa tagihan dan/atau lainnya akan dikreditkan ke rekening Tabungan apabila tagihan-tagihan itu  
\_\_\_\_\_ roleh.

\_\_\_\_\_ ini menerima apa pun jenis setoran yang di setor. Bank hanya merupakan agen Saudara atas setoran-setoran yang masuk harus  
\_\_\_\_\_ ngut dan tidak bertanggung jawab atas diprosesnya pengisian tersebut. Apabila penyetoran atas jumlah setoran tersebut tidak  
\_\_\_\_\_ roleh oleh Bank karena alasan apa pun, jumlah tersebut akan dibebaskan kembali ke dalam rekening Saudara termasuk  
\_\_\_\_\_ lah Cek yang ditolak pada Bank yang tidak dapat dibayar disebabkan tidak cukupnya dana penyetoran, perintah penghentian  
\_\_\_\_\_ bayaran atau alasan lain apa pun dan tanpa menandatangani apakah setoran itu dikembalikan kepada Saudara atau tidak. Apa-apa  
\_\_\_\_\_ t dan/atau mengenai Bank DKI dan pengisian bahwa Saudara bertanggung jawab penuh atas keamanannya, sahnyanya dan benar-benar semua  
\_\_\_\_\_ la-tangan dan persetujuan yang dibuat pada apa pun yang ditandatangani.

\_\_\_\_\_ k ini menerima setoran setoran berdasarkan tempat dan hari-hari atas resiko Saudara. Bank tidak bertanggung jawab atas kelengkapan  
\_\_\_\_\_ apun keterlambatan yang mungkin disebabkan oleh pemogekan atau oleh sebab-sebab lain di luar kekuasaan Bank, termasuk  
\_\_\_\_\_ untaian, kesalahan, kelalaian, kecurangan, keagagalan atau ketidakmampuan membayar koresponden, agen-agen atau  
\_\_\_\_\_ agen-agen Bank serta pegawai mereka dan pegawai Bank.



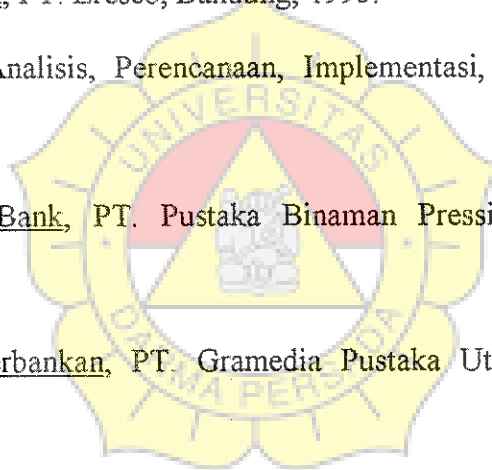






## DAFTAR PUSTAKA

- asu Swastha dan Irawan. Manajemen Pemasaran Modern, PT. Liberty  
Yogyakarta, 1997.
- asuni Aziz, dkk. Manajemen Dana Bank, Lembaga Pendidikan Indonesia,  
Jakarta, 1995.
- aisal Afiff, dkk. Strategi dan Operasional Bank, PT. Eresco, Bandung, 1996.
- I. AS. Mahmoeidin. Etiket Pelayanan Bank, PT. Eresco, Bandung, 1995.
- Philip Kotler. Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan  
Pengendalian), Jakarta, 1995.
- Siswanto Sutojo. Manajemen Terapan Bank, PT. Pustaka Binaman Pressindo,  
Jakarta, 1997.
- Thomas Suyatno, dkk. Kelembagaan Perbankan, PT. Gramedia Pustaka Utama,  
Jakarta, 1993.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : IHWAN

NIM : 94420014

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 7 Februari 1976

Alamat : Jl. Karang Pola IV Dalam Rt. 008/09 NO. 1  
Kel. Jatipadang, Pasar Minggu  
Jakarta Selatan 12540

Pendidikan : 1. SDN Karet 01, Setiabudi, Jakarta Selatan, lulus tahun 1988.  
2. SMP Ibu Pertiwi, Setiabudi, Jakarta Selatan, lulus tahun 1991.  
3. SMA Negeri 43, Setiabudi, Jakarta Selatan, lulus tahun 1994.  
4. Universitas Darma Persada, Jakarta Timur.

