

## Lampiran 1

Neraca Proforma Bank Mandiri  
Per 31 Juli 1999

Pos	(dalam milyar rupiah)
<b>Aktiva</b>	
• Kas	922
• Rekening Pada BI	8.382
• Rekening Pada Bank-bank lain	2.343
• Surat berharga pasar uang	10.713
• Tagihan kepada Pemerintah	9.603
• Pinjaman yang diberikan	137.800
• Investasi dalam ekuitas	51.197
• Aktiva tetap – bersih	356
• Aktiva lain-lain	603
	1.805
<b>Pasiva dan Ekuitas</b>	
• Giro	18.638
• Pasiva lancar lainnya	3.798
• Tabungan	8.795
• Deposito berjangka	140.646
• Surat berharga pasar uang	3.921
• Pinjaman yang diterima	24.478
• Pasiva lain-lain	12.839
• Hutang subordinasi	6.358
• Ekuitas	4.251
<b>Total Pasiva dan Ekuitas</b>	<b>223.724</b>
Aktiva Tertimbang Menurut Risiko	
• Dalam neraca ( <i>on balance sheet</i> )	78.287
• Di luar neraca ( <i>off balance sheet</i> )	11.743
Total ATMR	90.030
CAR	8,3%
• Tier I Net equity : 4.251	4,7%
• Tier II Hutang subordinasi : 2.141	
Cadangan kerugian : 1.125	
Total : 3.266	3,6%

Sumber: Media Indonesia (1999), *Pengumuman Ringkasan Rancangan Merger Bank Mandiri*, 24 Juni.

Aspek Penilaian Non Fisik dan Fisik Terhadap  
Kualitas Pelayanan Bank

No.	Aspek Penilaian	Yang Dinilai
1.	Non Fisik      Satpam	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keberadaan</li> <li>• Pelayanan (sikap, keramahan dan kesediaan membantu)</li> <li>• Situasi dan kondisi tempat kerja</li> </ul>
2.	Customer Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sambutan (<i>greeting</i>)</li> <li>• Sikap dalam melayani (keramahan dan kesediaan membantu)</li> <li>• Penampilan dan kelengkapan atribut</li> <li>• Kecakapan (kemampuan menjelaskan produk, penanganan atas keluhan nasabah, <i>cross selling</i>)</li> <li>• Kondisi tempat kerja</li> <li>• Ucapan terima kasih</li> </ul>
3.	Teller	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sambutan (<i>greeting</i>)</li> <li>• Sikap dalam melayani (keramahan dan kesediaan membantu)</li> <li>• Penampilan dan kelengkapan atribut</li> <li>• Kecakapan (cara menghitung uang)</li> <li>• Kondisi tempat kerja</li> <li>• Ucapan terima kasih</li> </ul>
4.	Telepon	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah nada sambung sampai telepon diangkat</li> <li>• Ucapan pertama kali pengangkat telepon</li> <li>• Lama menunggu sampai dihubungkan kepada yang dituju</li> <li>• Penanyaan nama</li> <li>• Ucapan terima kasih</li> </ul>
5.	Fisik      Kenyamanan ruangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan <i>banking hall</i></li> <li>• AC</li> <li>• Tanaman</li> </ul>
6.	Peralatan banking hall	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papan kurs/deposito</li> <li>• Keberadaan dan kondisi rak brosur</li> <li>• Keberadaan dan kondisi kursi tunggu tamu</li> <li>• Keberadaan dan kondisi tempat sampah</li> </ul>
7.	Toilet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan</li> <li>• Ketersediaan dan kondisi alat kebersihan</li> </ul>
8.	ATM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebersihan ruangan dan mesin ATM</li> <li>• Keberadaan dan kondisi tempat sampah</li> </ul>

Sumber: Marketing Research Indonesia (1996), *Pengukuran Kualitas Pelayanan 30 Bank di Jakarta Melalui Mystery Shopping 1996*, Jakarta.