

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DIVISI
PEMASARAN PADA PT. BANK DKI CABANG TANAH
ABANG JAKARTA PUSAT**

FEBRIAN RIZKY

8223154777



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

**FIELD WORK PRACTICE REPORT IN DIVISION OF
MARKETING AT PT. BANK DKI TANAH ABANG BRANCH
CENTRAL JAKARTA**

FEBRIAN RIZKY

8223154777



**This Field Work Practice Report arranged to meet one of the requirements
to get the title of the Experts Associate at Faculty of Economics State
University of Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Febrian Rizky. 8223154777. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. BANK DKI CABANG TANAH ABANG JAKARTA PUSAT. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama dua bulan (10 Juli 2017 – 1 September 2017) di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat. Praktikan ditempatkan di unit mikro pada Divisi Marketing. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dalam hal pekerjaan di perusahaan khususnya di bidang pemasaran. Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan melakukan beberapa pekerjaan seperti mencari nasabah atau calon nasabah dan membagikan brosur produk dari unit Mikro pada PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat.

Dengan adanya pengalaman kerja ini praktikan dapat menarik kesimpulan yaitu praktikan memperoleh pengetahuan dalam hal pekerjaan khususnya pada bidang pemasaran di perusahaan, kemudian praktikan dapat meningkatkan keterampilan dalam hal komunikasi, dan praktikan dapat membandingkan teori antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Divisi Marketing, Unit Mikro, PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat

EXECUTIVE SUMMARY

Febrian Rizky. 8223154777. Internship Report at PT. BANK DKI TANAH ABANG BRANCH CENTRAL JAKARTA. Marketing Management Study Program DIII. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This report aims to inform the activities of practitioner for two months (July 10, 2017 - September 1, 2017) at PT. Bank DKI Tanah Abang Branch Central Jakarta. Practitioner assigned as Unit Mikro at Marketing Division. Field work practice aims to gain knowledge in terms of work in companies, especially in the field of marketing. During the Field Work Practice, practitioner do several jobs such as looking for customers or prospective customers and handing out brochures the product of unit Mikro at PT. Bank DKI Tanah Abang Branch Central Jakarta.

With the experience of this work practitioner can describe conclude that practitioner gain knowledge in terms of work, especially in the field of marketing in the company, then practitioner can improve skills in terms of personal selling, and praktikan can compare theories between theories obtained in lectures with Field Work Practice.

Keywords: Field Work Practice, Marketing Division, Unit Mikro, PT. Bank DKI Tanah Abang Branch Central Jakarta


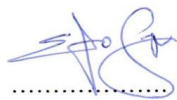

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M.

NIP. 19620623 199003 2 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Sholikhah, M.M.</u> NIP. 19620623 199003 2 001		<u>23-01-2018</u>
Penguji Ahli		
<u>M. Edo S. Siregar, S.E., M.BA.</u> NIP. 19720125 200212 1 002		<u>23-01-2018</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE,M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001		<u>23-01-2018</u>

KATA PENGANTAR

Dengan memohon ridho dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Terima kasih kepada kedua orang tua praktikan yang telah memberikan doa serta dukungan kepada praktikan selama pelaksanaan PKL dan penyusunan Laporan PKL. Kegiatan praktik kerja lapangan ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa/i Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini disusun sebagai hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan selama 2 bulan pada periode 10 Juli 2017 – 1 September 2017 di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat Divisi Marketing.

Dengan diselesaikannya Laporan Kegiatan Kerja Praktik ini tidak terlepas dari bantuan oleh banyak pihak yang telah memberikan masukan – masukan kepada praktikan. Untuk itu praktikan ingin berterima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, sebagai dosen pembimbing yang telah senantiasa membimbing dan memberi arahan kepada praktikan serta meluangkan waktunya untuk audiensi.

3. Dra. Sholikhah, MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Bapak Agus Riyadi, selaku wakil pimpinan PT Bank DKI Cabang Tanah Abang yang telah memberikan kesempatan kepada praktikan untuk melaksanakan PKL di PT Bank DKI Cabang Tanah Abang
5. Seluruh pegawai PT Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu.
6. Semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan PKL dan pembuatan laporan yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebaikan yang telah anda berikan.

Praktikan menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Praktikan. Oleh karena itu, Praktikan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini.

Jakarta, 4 September 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	i
EXECUTIVE SUMMARY	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	6
C. Kegunaan PKL	7
D. Tempat PKL	7
E. Jadwal Waktu PKL	8

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan	11
B. Struktur Organisasi	15
C. Kegiatan Umum Perusahaan	20

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja	34
B. Pelaksanaan Kerja	35
C. Kendala Yang Dihadapi	51
D. Cara Mengatasi Kendala	52

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan	54
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA **LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel I.1	Tabel Tabungan Daerah	4
Tabel II.1	Daftar Harga Tabungan Monas Bank DKI	24
Tabel II.2	Daftar Harga Kredit Cinta Rakyat Bank BJB	25

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar II.1	Struktur Organisasi	15
Gambar II.2	Alur Prosedur Pemberian Kredit	31
Gambar II.3	Kantor PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang	33
Gambar III.1	<i>Flow chart</i> pengajuan kredit	36
Gambar III.2	Praktikan mencari atau menjual produk	39
Gambar III.3	Memberikan Stempel pada Berkas atau Bundel	40
Gambar III.4	<i>Flow chart</i> memberikan stempel pada berkas	41
Gambar III.5	<i>Flow chart</i> penyebaran brosur	43
Gambar III.6	Contoh brosur yang disebarakan di Pasar	44
Gambar III.7	Tabel angsuran kredit saha mikro/kecil (Monas)	44
Gambar III.8	<i>Flow chart</i> menyusun dokumen atau arsip	37
Gambar III.9	Dokumen Arsip berdasarkan tanggal dan bulan	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Balasan Perusahaan
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Daftar Hadir PKL
Lampiran 5	Daftar Hadir PKL
Lampiran 6	Penilaian PKL
Lampiran 7	Tabel Kegiatan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Bank Sentral sangat berperan penting dalam perekonomian suatu Negara. Bank Sentral hanya ada satu di setiap Negara. Di Indonesia, peran sebagai Bank Sentral dipegang oleh Bank Indonesia (BI). Sebagai Bank Sentral, Bank Indonesia memiliki cabang di hampir tiap provinsi di Indonesia. Fungsi utama Bank Sentral adalah mengatur masalah-masalah yang berhubungan dengan keuangan di suatu Negara secara luas, baik ke dalam maupun ke luar negeri. Bank Sentral memiliki fungsi dan peranan yang strategis bagi masyarakat pada umumnya dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Hal yang paling mendasar adalah perannya dalam mencetak dan mengedarkan uang. Bank Sentral merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang mengeluarkan dan mengedarkan mata uang sebagai alat pembayaran yang sah di suatu Negara. Dengan peran ini, Bank Sentral mempunyai tujuan dan diberi tanggung jawab untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai mata uang. Kebijakan yang ditempuh Bank Sentral berpengaruh langsung terhadap peredaran uang dan suku bunga dalam perekonomian operasi dan kesehatan perbankan yang pada gilirannya akan mempengaruhi tidak hanya perkembangan sektor keuangan tetapi juga pertumbuhan ekonomi, inflasi dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.¹

¹ NN, "Peran bank Indonesia dalam stabilitas keuangan", diakses dari <http://www.bi.go.id/id/perbankan/ssk/peran-bi/peran/Contents/Default.aspx>, pada tanggal 14 oktober 2017 pukul 14:55

Bank Indonesia juga berperan untuk mengendalikan jumlah uang yang beredar agar menjaga kestabilan nilai rupiah. Selain itu, peranan Bank Indonesia lainnya adalah sebagai pengatur regulasi perbankan di Indonesia. Mencakup Bank Pemerintah seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia dan Bank Tabungan Negara, Bank Bank Swasta dan Bank Pembangunan Daerah.

Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah Bank yang sebagian atau seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Provinsi yang didirikan berdasarkan UU Nomor 13 Tahun 1962. Masing-masing pemerintah Daerah memiliki BPD sendiri. Di samping itu beberapa Pemerintah Daerah memiliki Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank Pembangunan Daerah sebagai salah satu bank yang ada pada system perbankan nasional memiliki fungsi dan peran yang signifikan dalam konteks pembangunan ekonomi regional karena Bank Pembangunan Daerah mampu membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah dimana secara ekonomis tidak mungkin dilakukan oleh Bank Swasta. Bank Pembangunan Daerah di Indonesia meliputi Bank Aceh, Lampung, Kalimantan, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Jambi, Riau, Sumatera Barat, Jabar Banten Tbk, (BJB), Maluku, Sulawesi, Bali, Yogyakarta,² Papua².

Salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang sedang berkembang dengan pesat saat ini yaitu PT. Bank DKI. Bank DKI merupakan bank yang sahamnya 99,94% dimiliki oleh Pemprov DKI Jakarta dan 0,06% dimiliki oleh PD Pasar Jaya. Bank DKI melayani berbagai jenis jasa dan layanan baik konvensional

² Asep Solehudin, "Definisi Bank Pembangunan Rakyat dan Bank Pembangunan Daerah", diakses dari <http://asepsolehudin.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-bank-pengkreditan-rakyat-bpr.html>, pada tanggal 14 oktober 2017 pukul 15:10

dan syariah sebagaimana perbankan lainnya, mulai dari produk dana yaitu giro, tabungan monas, tabungan simpeda, tabunganku dan deposito, juga melayani berbagai jenis kredit dan pembiayaan mulai Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Multiguna, KPR Griya Monas, serta berbagai kredit untuk UMKM seperti KUMK Monas, Monas 25, Monas 75, Monas 500 dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), dan berbagai kredit-kredit lainnya.

Pada tahun 2014, PT Pemeringkat Efek Indonesia (PT Pefindo) menaikkan rating peringkat Bank DKI dari id A+ menjadi id AA-, Peningkatan peringkat tersebut didorong oleh adanya perbaikan yang berkelanjutan dari profil permodalan dan kualitas aset Bank DKI. Selain itu, Bank DKI di tahun 2013 juga memperoleh peningkatan laba yang impresif. Per Desember 2013 Bank DKI mampu mencetak laba sebelum pajak sebesar Rp801 miliar di tahun 2013 tumbuh signifikan 77,61% dari Rp451 miliar di tahun 2012. Pertumbuhan total aset Bank DKI juga meningkat sebesar 15,51% dari Rp. 26,62 triliun pada tahun 2012 menjadi Rp.30,74 triliun pada akhir tahun 2013. Di tahun 2014 Bank DKI menargetkan pertumbuhan kredit sebesar 27,2% dengan memilih sektor yang tidak rentan terhadap guncangan perekonomian Indonesia seperti sektor retail³.

Dilansir dari situs resmi Top Brand Indonesia yang menunjukkan peningkatan pada Tabungan Daerah terhitung dari 3 tahun terakhir, Berikut ini adalah Tabel Tabungan Daerah:

³ NN, "Strategi bisnis dan pencapaian kinerja bank dki-2013", diakses dari <http://www.bankdki.co.id/id/investor-relations/2013-07-19-10-32-49/release/75-test>, pada tanggal 14 oktober 2017 pukul 15:30

Tabel I.1
Tabel Tabungan Daerah

Merek	TBI		
	2015	2016	2017
Bank DKI	15,4%	19,5%	19.8%
Bank Sumut	15,3%	9.0%	8.2%
Bank BJB	14,6%	5.3%	4.9%

Sumber: www.TopBrand-Award.com

Berdasarkan Tabel diatas, membuktikan bahwa Bank DKI itu masih menjadi pilihan terbaik konsumen dari tahun 2015 sampai dengan 2017 dibandingkan dengan Bank Sumatera Utara dan Bank Jabar Banten dan minat nasabah untuk menabung di Bank DKI dalam 3 tahun terakhir juga mengalami peningkatan pada tahun 2015 sebesar 15,4%, 2016 sebesar 19,5% dan tahun 2017 sebesar 19,8% , sedangkan Bank Sumut dan Bank BJB mengalami penurunan yang cukup signifikan dalam 3 tahun terakhir.

Akan tetapi, Bank DKI menyadari bahwa salah satu produk yang mereka pasarkan masih terdapat banyak kekurangan, termasuk minimnya sarana fasilitas seperti ATM dan penyerahan kantor cabang. Sampai saat ini pihak Bank DKI mengetahui bahwa produk kredit multiguna dan kredit usaha kecil yang mereka pasarkan masih sedikit peminatnya dan belum dikenal oleh masyarakat,. Jika kondisi pada Bank tetap seperti ini tanpa adanya penyelesaian dan tidak lanjut dari pihak Bank, baik dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang karena produk yang ditawarkan gagal dan sedikitnya peminat sehingga pada akhirnya

Bank pun bisa merugi baik dari segi pengeluaran maupun pendapatan Bank dalam jangka waktu tertentu, serta dari sisi kualitas produk Bank itu sendiri, selain itu bisa saja nasabah akan meninggalkan Bank DKI dan beralih ke Bank lainnya. Oleh karena itu dibutuhkan strategi sistem informasi yang mendukung dengan teknologi informasi untuk dapat membantu menyelesaikan kekurangan dan permasalahan yang dihadapi Bank DKI pada saat ini. Untuk memperoleh kesempatan menguasai pasar, PT. Bank DKI terus meningkatkan sumber daya manusia. Oleh karena itu, salah satu caranya dengan mengadakan program Praktik Kerja Lapangan bagi siswa maupun mahasiswa dalam rangka meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Pada Praktik Kerja Lapangan ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan PKL di PT. Bank DKI tepatnya di kantor Cabang Tanah Abang Jakarta. Praktikan memilih PT. Bank DKI karena ingin mengetahui dan mempelajari bagaimana strategi pemasaran yang diterapkan di perusahaan tersebut. Selain itu, pelaksanaan PKL ini merupakan sarana pembelajaran untuk menerapkan apa yang telah kita pelajari di perkuliahan dan menerapkannya di dunia kerja yang sesungguhnya. Kegiatan PKL juga merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta. Dengan demikian praktikan tertarik untuk mempersiapkan diri untuk menjadi lulusan yang mampu diandalkan di perusahaan khususnya di bidang pemasaran.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh praktikan adalah:

1. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan dalam hal pemasaran produk.
3. Agar mahasiswa dapat menemukan masalah dan data yang diperlukan untuk penulisan laporan PKL.
4. Mendapatkan masukan guna umpan balik dalam usaha penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan dunia industri dan masyarakat.
5. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori - teori yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung pada perusahaan tempat PKL.
6. Dapat mempelajari bidang pekerjaan yang sesuai dengan konsentrasi praktikan yaitu pemasaran.

Sedangkan tujuan dari dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan, antara lain:

1. Mengetahui aktivitas pemasaran yang dilakukan oleh PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang dalam memasarkan produk, khususnya divisi pemasaran
2. Menambah wawasan dalam pekerjaan yang sesungguhnya terutama dibidang pemasaran
3. Membandingkan teori yang di dapatkan di perkuliahan dengan praktik kerja lapangan.

C. Kegunaan PKL

Dengan dilaksanakannya PKL diharapkan dapat mempunyai manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Praktikan

Dengan adanya PKL yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan wawasan, keterampilan, dan gambaran agar dapat memahami benar tentang dunia kerja, sehingga menjadi bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ)

Mendapatkan timbal balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.

3. Bagi Perusahaan

- a. Dengan dilaksanakannya PKL oleh Praktikan, diharapkan Perusahaan mendapatkan saran guna pengembangan kegiatan Perusahaan.
- b. Dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja mahasiswa pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

1. Tempat Praktik Kerja lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : PT Bank DKI Cabang Tanah Abang

Tempat : Jl. Wahid Hasyim No. 212A Jakarta Pusat 10250

Nomor Telepon : 2313837, 2302334

Website : www.bankdki.co.id / www.bankdki-syariah.com

2. Alasan Pemilihan PT Bank DKI Cab. Tanah Abang

Alasan Praktikan memilih PT Bank DKI Cab. Tanah Abang sebagai tempat melaksanakan PKL karena praktikan tertarik dengan maksud dan tujuan dari didirikannya PT Bank DKI Cab. Tanah Abang. Praktikan tertarik dengan bidang yang dijalani oleh perusahaan ini dan ingin mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana cara kerja dari PT. Bank DKI Cab. Tanah Abang dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin dan khususnya cara kerja pada divisi marketing dalam hal menyusun strategi pemasaran yang tepat pada zaman sekarang. Praktikan juga banyak belajar dari divisi marketing dimana praktikan ditempatkan selama PKL, mulai dari menawarkan pinjaman kepada nasabah sampai bagaimana mempromosikan produk tersebut.

E. Jadwal Waktu PKL

Jadwal waktu praktikan melaksanakan PKL di PT Bank DKI Cab. Tanah Abang adalah selama 40 hari kerja yang terhitung dari mulai tanggal 10 Juli 2017 sampai dengan 31 Agustus 2017, mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB, dari mulai hari Senin sampai dengan hari Jumat.

Ada beberapa proses didalam pelaksanaan PKL yang dibagi menjadi tiga tahap yaitu:

1. Tahap persiapan PKL

- a. Pada tanggal 10 Juni 2017 praktikan meminta surat pengantar untuk membuat surat izin permohonan PKL yang sudah ditandatangani oleh Dra. Umi Mardiyati M.Si selaku Kepala Prodi D3 Manajemen Pemasaran. Setelah praktikan mendapatkan tanda tangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut ke Biro Administrasi dan Kemahasiswaan.
- b. Pada tanggal 10 Juli 2017, praktikan mengambil surat izin yang telah selesai dan langsung menuju kediaman Komisaris PT Bank DKI Cab. Tanah Abang selaku pemilik perusahaan sekaligus paman praktikan untuk mengajukan permohonan izin PKL. Dan pada tanggal tersebut juga praktikan mendapat izin untuk melaksanakan PKL di PT Bank DKI Cab. Tanah Abang yang ditempatkan pada bagian marketing

2. Tahap Pelaksanaan PKL

Setelah mendapatkan izin untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 10 Juli 2017, praktikan melaksanakan PKL di PT Bank DKI Cab. Tanah Abang yang bertempat di Jl. Wahid Hasyim No. 212A Jakarta Pusat. Kegiatan PKL dimulai pada tanggal 10 Juli 2017 dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2017 dan dilaksanakan dari hari senin sampai dengan jumat. Pelaksanaan PKL dilakukan di PT Bank DKI Cab. Tanah Abang dimulai pada jam 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

3. Tahap penulisan Laporan PKL

Praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan pada saat melaksanakan PKL tanggal 10 Juli 2017 hingga 1 September 2017.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT. Bank DKI

PT. Bank DKI merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta berbentuk perusahaan daerah didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan – ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan terakhir dengan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1993 tanggal 15 Januari 1993 yang merubah modal dasar dari sebesar Rp. 50 M menjadi sebesar Rp. 300 M sampai dengan tanggal 5 Mei 1999 dan sejak tanggal 6 Mei 1999 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan modal dasar sebesar Rp. 700 M.

Perubahan bentuk dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas telah disetujui oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 1 tahun 1999 tanggal 1 Februari 1999 dan telah diaktakan dengan Akta Notaris Harun Kamil, SH, No. 4 tanggal 6 Mei 1999 serta telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C – 8270.HT.01.01.Th.99 tanggal 7 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara No. 45 , Tambahan No. 3283 tanggal 4 Juni 1999. Anggaran Dasar Bank DKI telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Notaris Sutjipto, SH, No. 152 tanggal 30 Januari 2006 mengenai Penambahan Modal Dasar menjadi Rp.1,000,000,000,000 dan Peningkatan Modal Disetor. Perubahan terakhir ini telah

disetujui oleh Menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Pada tanggal 7 Juni 2006. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank DKI tanggal 12 Juni 2007, struktur pemegang saham PT. Bank DKI saat ini adalah 99.83 % (Rp. 599,325 juta) dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan 0.17 % (Rp. 1 miliar) dimiliki oleh PD Pasar Jaya.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah yang berdomisili di DKI Jakarta, PT. Bank DKI memiliki peluang besar untuk turut mendanai proyek – proyek pembangunan prasarana umum (infrastruktur) di Jakarta dan sekitarnya. Bekerjasama dengan pihak pengembang maupun perusahaan kontraktor milik negara maupun swasta, PT. Bank DKI dalam beberapa tahun terakhir ini telah semakin aktif dalam menyalurkan dana pinjaman bagi kegiatan pembangunan / pemeliharaan prasarana umum seperti jalan tol, jalan layang, bandara, fasilitas transportasi, pasar umum, tempat-tempat rekreasi, gedung perkantoran, hotel dan sebagainya.

Memasuki tahun 2007, PT. Bank DKI mengcurkan dana pinjaman bagi pembangunan jaringan busway yang layanannya terus berkembang dan mencakup lebih banyak daerah karena semakin diminati oleh penduduk DKI Jakarta. Sebelumnya pada tahun 2006, Bank DKI menyalurkan pinjaman untuk program peremajaan truk sampah sebanyak 45 unit. Selain itu Bank DKI juga turut mendukung program pariwisata Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, antara lain dengan menyediakan pinjaman untuk mendanai proyek pembangunan hotel berbintang tiga di kawasan Mampang, Jakarta Selatan. Dan dalam hal penyediaan fasilitas perumahan, PT. Bank DKI turut serta dalam program ASBANDA (Asosiasi Bank Daerah) yang

menyalurkan dana pinjaman untuk pembangunan rumah KPR bersubsidi. Sejalan dengan komitmen Pemerintah Pusat dan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta untuk memajukan pendidikan, PT. Bank DKI turut berpartisipasi di dalamnya dengan menangani pembayaran 93.000 guru di wilayah DKI Jakarta sebagai wujud pelaksanaan Instruksi Gubernur DKI Jakarta No. 162 tahun 2003 tentang Mekanisme Pembayaran Gaji Guru TKN, SDN, SDLBN, SLTPN, SMUN dan SMKN Propinsi DKI Jakarta. PT. Bank DKI juga melayani penyaluran Biaya Operasional Sekolah (BOS) dan Biaya Operasional Pendidikan (BOP) senilai Rp 1,3 triliun. Pada tahun 2007, PT. Bank DKI meluncurkan program “Guruku Sahabatku”, yang memberikan kemudahan terhadap guru termasuk dalam hal pembiayaan kendaraan bermotor, rumah, pembelian laptop dan lainnya. Hingga akhir tahun 2006 portofolio kredit Bank DKI bagi dunia pendidikan mencapai sekitar 20% dari total kredit yang diberikan.

Dalam rangka memberikan pilihan layanan perbankan syariah bagi seluruh lapisan masyarakat, PT. Bank DKI telah membuka unit usaha Syariah pada tanggal 16 maret 2004 yang diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta. Pembukaan unit ini adalah hasil kajian pasar yang mendalam dan merupakan realisasi awal dari rencana pengembangan layanan perbankan syariah yang telah dirintis oleh PT. Bank DKI cukup lama. Setelah berjalan kurang lebih 2 tahun, pada tanggal 25 September 2006, PT. Bank DKI memperoleh izin dari Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia untuk mengoperasikan layanan syariah melalui implementasi *office channeling* di 10 kantor cabang PT. Bank DKI. Pemberian izin ini tentunya tidak terlepas dari hasil

pemantauan pihak yang berwenang atas perkembangan usaha perbankan PT. Bank DKI yang cukup signifikan. Pada tahun 2006, Bank DKI meraih penghargaan dari Majalah Investor sebagai “Bank Terbaik”.

Visi, Misi dan Nilai Perusahaan PT. Bank DKI

a. Visi :

Menjadi Bank Regional modern dan Bernilai Tinggi, yang menjaga keseimbangan antara Keuntungan dan Pembangunan Jakarta

b. Misi :

1. Mendukung pengembangan Jakarta dengan menjadi bank pilihan untuk transaksi, UMKM, dan mewujudkan masyarakat yang “cash-less”
2. Mencapai keberhasilan bisnis dengan mendayagunakan akses kepada komunitas Jakarta
3. Memaksimalkan peranan sebagai mitra Jakarta untuk mendorong kesuksesan komersial

Tata Nilai Perusahaan

1. Profesional

Bertanggung jawab mencapai hasil pekerjaan dengan kualitas terbaik untuk diri sendiri, perusahaan, dan lingkungan serta melakukan proses perbaikan yang berkesinambungan.

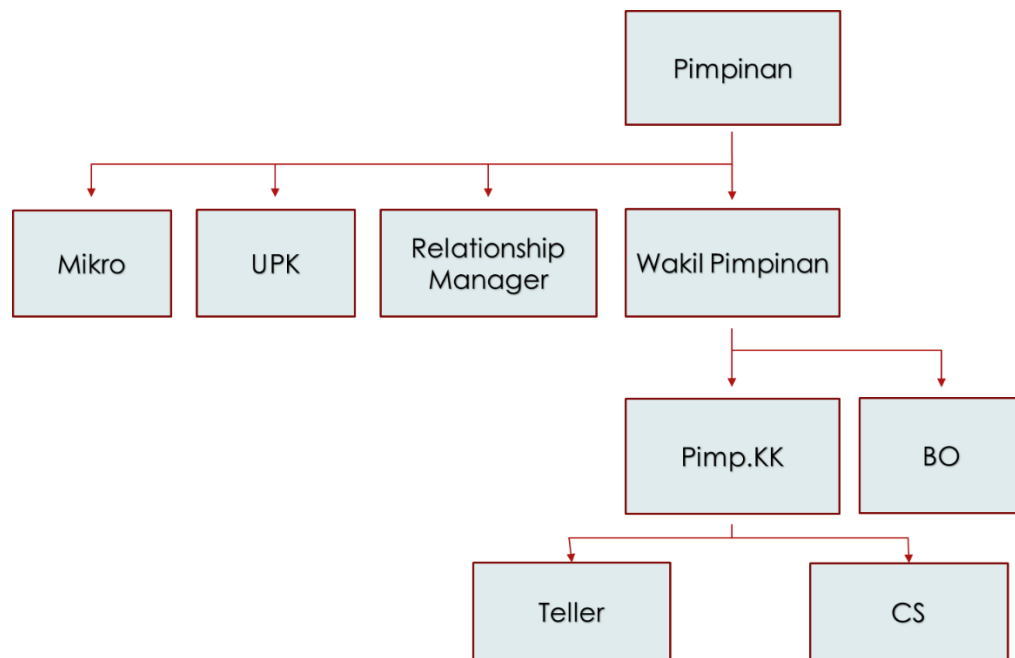
2. Integritas

Berperilaku jujur, menjunjung tinggi dan menjalankan norma social dan etika, serta mematuhi peraturan yang berlaku baik didalam maupun diluar lingkungan.

3. Customer Focus

Menempatkan kebutuhan nasabah dan pemangku kepentingan sebagai prioritas utama

B. Struktur Organisasi



Gambar II.1

Struktur Organisasi PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan

Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing jabatan pada PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat yang berkaitan dengan saluran distribusi adalah sebagai berikut :

1. ***Pimpinan Cabang***, Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai.
- b. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi seksi-seksi kerja menurut bidang dan tugasnya
- c. Memasarkan produk dan jasa Bank DKI kepada Nasabah.

2. *Wakil Pimpinan Cabang*

- a. Mengelola system otomasi
- b. Mengelola administrasi atau portepel kredit
- c. Mengelola administrasi dalam negri atau kliring cabang
- d. Mengelola data informasi dan keuangan cabang
- e. Mengelola administrasi umum, logistic dan kepegawaian cabang
- f. Mengelola daftar pos terbuka
- g. Mengelola administrasi ATM Bersama
- h. Mengelola transaksi dan administrasi *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

3. *Relationship Manager*

- a. Melakukan kegiatan berupa analisis potensi pasar
- b. Menjalankan tugas sebagai sales dan marketing
- c. Membina hubungan dengan perusahaan dan konsumen
- d. Memberikan informasi terkait pelayanan produk
- e. Memenuhi target yang harus dicapai pada periode tertentu
- f. Mengelola aspek bisnis dan resiko

4. *Unit Penyelamatan Kredit (UPK)*

- a. Melakukan penyelamatan kredit bermasalah
- b. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pemberian perkreditan dan mengkoordinir sektor-sektor kredit yang berada di dalamnya dan mengikuti perkembangan dari usaha nasabah.
- c. Melakukan Penagihan kredit dari nasabah

5. ***Mikro***

- a. Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon debitur
- b. Karakter calon debitur
- c. Mengetahui tentang history usaha debitur
- d. Mengetahui tujuan permohonan kredit
- e. Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan saat pengajuan kredit
- f. Mengetahui analisa terhadap data-data keuangan calon debitur
- g. Mengetahui cara menganalisa coverage jaminan
- h. Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur
- i. Mengetahui kondisi makro terkait usaha debitur
- j. Dapat menganalisa tingkat pengembalian calon debitur
- k. Mengetahui keunggulan / kelemahan produk usaha debitur.

6. ***Pimpinan Kantor Kas***

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- b. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola

pelayanan produk dan jasa bank.

- c. Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- d. Mengelola pelayanan kartu ATM.
- e. Mengelola pelayanan transaksi kas.
- f. Mengelola kas ATM.
- g. Mengelolaan pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
- h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

7. **Back Office**

- a. Mengelola urusan utang piutang
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu laku untuk kemudian diganti dengan yang baru.
- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemesanan barang terhadap supplier.
- d. Memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang pada barang yang akan mendekati masa kadaluarsa.
- e. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

8. **Teller**

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.

- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Pemeriksaan Kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
- d. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- e. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- f. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- g. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- h. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.

9. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembangan buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Bank DKI merupakan salah satu bank pemerintah yang melakukan usaha bank umum, seperti bank-bank pemerintah lainnya. PT. Bank DKI memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa perbankan. Kegiatan usaha PT. Bank DKI lebih mengarahkan pada perbaikan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha bank-bank umum, yaitu dalam pengumpulan dana bank, melakukan usaha simpanan dan menyalurkan dananya dalam bentuk kredit. Praktikan akan menjelaskan kegiatan umum perusahaan dengan menggunakan bauran pemasaran (Marketing mix) ialah sebagai berikut:

1. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang dihasilkan PT Bank DKI pada divisi mikro salah satunya ialah Kredit Mikro atau Monas. Dimana produk ini menjadi andalan didalam menawarkan pinjaman pada nasabah PT Bank DKI. Produk ini merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan baik untuk modal kerja, penambahan modal kerja maupun kredit investasi bagi para pedagang dibidang usaha mikro (dengan Plafond s/d 50 Juta) dan usaha kecil (dengan Plafond s/d 500 Juta). Kredit Bank DKI ini mempunyai keunggulan yaitu nasabah yang melakukan pinjaman dari jangka waktu 1 hingga 5 tahun dengan suku bunga fixed pada tahun 1 – 3 tahun dan menjadi suku bunga pada tahun 4 – 5 tahun tentu menjadi keuntungan dan keringanan bagi nasabah. Selain itu Bank DKI juga mempunyai terobosan baru yaitu aplikasi layanan *mobile banking* yang diberi nama *JakMobile*. Layanan tersebut ditunjukkan agar nasabah Bank DKI dapat bertransaksi dengan mudah lewat aplikasi yang dapat diakses oleh para nasabah. Dengan *JakMobile*, nasabah Bank DKI dapat melakukan transaksi perbankan lebih mudah dan cepat.

Produk tersebut mendapat tantangan persaingan ialah produk BJB Kredit Mikro Utama yaitu *Kredit Cinta Rakyat*. Kini pesaing *head-to-head* dari produk yang diproduksi oleh PT. Bank BJB atau Bank Jabar Banten hingga kini produk tersebut menjadi produk unggulan dari unit mikro PT. Bank BJB dan bersaing ketat dalam menguasai presentasi *market share* pada kategori tabungan daerah.

Khusus untuk wilayah Jawa Barat, Bank BJB bekerjasama dengan Pemprov Jawa Barat meluncurkan produk *Kredit Cinta Rakyat (KCR)* adalah Rp 20 juta untuk usaha Mikro dan Rp 50 Juta untuk usaha Kecil, jangka waktu pinjaman kredit modal kerja 3 tahun sementara kredit investasi 5 tahun dengan tingkat suku bunga sangat rendah yaitu 8,55% efektif per tahun.

PT. Bank DKI dan PT. Bank BJB sebenarnya mempunyai produk jasa yang hampir sama namun dengan penamaan dan suku bunga yang berbeda. Contohnya jika di Bank DKI *KUMK Monas*, sedangkan di Bank Jabar Banten bernama *BJB Kredit Cinta Rakyat*. Keduanya mempunyai kegiatan yang sama bagi penduduk kota nya masing-masing yaitu fasilitas kredit yang digunakan baik untuk modal kerja, penambahan modal kerja maupun investasi bagi para pedagang dibidang usaha besar maupun kecil. Namun bila dibandingkan produk Tabungan Monas dan Kredit Cinta Rakyat, Berdasarkan TOP Brand Image Tahun 2017 Tabungan Monas dari Bank DKI lebih unggul dan mendominasi dari Bank BJB dan Bank Daerah lainnya yaitu dengan persentase 19.8% (Bank DKI) dan 4.9% (Bank BJB) Sementara Tabungan Martabe (Bank Sumut) 8.2% yang berada pada posisi kedua.

Bank DKI mendapatkan penghargaan sebagai TOP CEO Bank 2017 dan TOP BPD BUKU III 2017 dalam ajang TOP Bank 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Business News Indonesia, Penghargaan itu merupakan penanda bahwa Bank DKI merupakan salah satu perusahaan yang memiliki kinerja keuangan, produk, dan layanan terbaik serta memiliki prospek bisnis dan berkontribusi

tinggi dalam pembangunan nasional, khususnya DKI Jakarta. Bank BJB tentu memiliki penghargaan atau prestasi yang sama pada tahun 2017 yaitu menerima kategori TOP BUMD dan TOP CEO BUMD yang diberikan oleh Majalah Business News pada malam penganugerahan TOP BUMD 2017 di Jakarta. Tetapi kedua Bank Pembangunan Daerah ini sama-sama memiliki kekurangan salah satunya yaitu jaringan mesin ATM Bank yang masih kurang banyak, Belum adanya penyebaran kantor cabang Bank di luar provinsi, Kurang nya pemasaran dan promosi produk, jasa, dan layanan dan Kurang nya inovasi karena tidak berani dalam mengambil resiko.

2. Price

Harga yang di tawarkan oleh PT Bank DKI kepada para konsumennya cukup terjangkau oleh pedagang khususnya pedagang kaki lima sehingga PT Bank DKI menjaga betul bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Tabungan monas merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan baik untuk modal kerja maupun penambahan modal kerja.

Berikut adalah table harga jual yang ditetapkan oleh divisi mikro PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang:

Tabel II.1

Daftar Harga Kredit Mikro Tabungan Monas Bank DKI

Product	Price	Keterangan
Monas 25	a. Biaya Adm 2% dari plafond b. Biaya Provisi 2% dari plafond	Dengan plafond 5 juta s/d 25
Monas 75	a. Biaya Adm dan Provisi 1.5% - 2% dari plafond	Dengan plafond kredit 5 juta s/d 75 juta
Monas 500	a. Biaya Adm 1.5% dari plafond b. Biaya Provisi 1.5% dari plafond	Dengan Plafond kredit 75 juta s/d 500 juta

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan Bank DKI Cab.Tanah Abang

Tabel II.2**Daftar Harga Kredit Cinta Rakyat Bank BJB**

Product	Price	Keterangan
Kredit Cinta Rakyat	Biaya Provisi 0.5% dari plafond	Dengan plafond minimal 1 juta s/d 20 juta untuk 1 (satu) Usaha Mikro.
		Dengan plafond Diatas 20 juta s/d maksimal 50 juta untuk usaha kecil.

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

Pesaing *head-to-head* dari produk yang diproduksi PT. Bank BJB sama halnya dengan PT. Bank DKI dalam menetapkan harga jasa berdasarkan tabungan hanya saja terdapat biaya provisi dan persyaratan yang berbeda, tetapi kegunaannya sama yaitu memberikan pinjaman dengan agunan atau tanpa agunan. Namun Kredit Cinta Rakyat dari Bank BJB adalah kredit yang diberikan kepada pelaku usaha perorangan mikro dan kecil dalam sektor ekonomi produktif yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat untuk tujuan modal kerja atau penambahan modal kerja. Kredit Cinta Rakyat dan Monas memiliki perbedaan dalam harga atau plafond dan jangka waktu nya, yaitu:

1. Minimal Rp.5.000.000 – Rp.25.000.000,- untuk Kredit Monas 25 Usaha Mikro Bank DKI. Sedangkan Minimal Rp.1.000.000 – Rp.20.000.000,- untuk usaha Mikro Bank BJB.
2. Minimal Rp.5.000.000 – Rp.75.000.000,- untuk Kredit Monas 75 Mikro Bank DKI yang dapat digunakan penambahan modal kerja maupun kredit investasi untuk pelaku Mikro usaha kecil. Sedangkan Diatas Rp.20.000.000 – Rp.50.000.000 untuk usaha kecil mikro Bank BJB.

Dari kedua perbedaan harga terdapat juga dalam perbedaan jangka waktu yang ditentukan masing-masing bank, yaitu:

1. Minimal 6 bulan dan maksimum 36 bulan untuk modal kerja Kredit Monas 25 Usaha Mikro Bank DKI. Sedangkan Minimal 12 bulan dan maksimum 36 bulan untuk usaha Mikro Bank BJB.
2. Minimal 6 bulan dan maksimum 60 bulan untuk kredit investasi pelaku Mikro usaha kecil Bank DKI. Sedangkan Minimum 12 bulan dan maksimum 60 bulan untuk investasi Mikro usaha kecil Bank BJB.

Jenis Mikro/ Kecil yang tanggal jatuh tempo kredit yang diberikan kepada debitur maksimum berapa bulan atau sebelum jatuh tempo perjanjian kerja sama sesuai kebijakan Bank masing-masing dengan ketentuan yang berlaku.

3. **Place**

Saluran distribusi yang digunakan oleh PT. Bank DKI menyalurkan produk sampai ke konsumen dengan berbagai aktivitas perusahaan yang mengupayakan agar produk sampai ke tangan konsumen. Pada tahun 2017 jumlah kantor layanan Bank

DKI menjadi total 235 kantor layanan, terdiri 31 kantor cabang, 72 cabang pembantu, 116 kantor kas, 5 payment point dan 11 kantor fungsional mikro, kesemuanya termasuk kantor syariah. Sepanjang tahun 2017, Bank DKI terus memfokuskan pengembangan jaringan kantor di wilayah DKI Jakarta, khususnya di pasar-pasar kelolaan PD Pasar Jaya. Bank DKI Cabang Tanah Abang adalah salah satu kantor cabang yang mempunyai tempat cukup strategis yang terletak di daerah dekat pusat bisnis terbesar se Asia Tenggara yaitu pasar tanah abang dan daerah perkantoran di Jl. Wahid hasyim No.212A Jakarta Pusat. Hal ini memudahkan akses bagi nasabah atau calon nasabah yang ingin datang ke Bank DKI, Sedangkan pesaing *head-to-head* dari Bank DKI yaitu Bank BJB Saat ini memiliki 63 Kantor Cabang, 311 Kantor Cabang Pembantu, 330 Kantor Kas, 1202 ATM BJB, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Waroeng BJB. Bank BJB juga mengupayakan hal yang sama yaitu dengan berlokasi di tempat-tempat yang strategis dimana sering terjadi transaksi usaha dari para nasabahnya sehingga akan mempermudah nasabahnya dalam menjalankan transaksi keuangannya dari lokasi yang membuat usahanya atau kantornya. Selain membuka cabang di kota-kota, BJB juga membuka unit-unit pada setiap daerah di kecamatan sehingga masyarakat yang jauh dari perkotaan tetap bisa bertransaksi menggunakan jasa Bank BJB. Dari kedua perusahaan ini yang lebih banyak memiliki kantor cabang dan kantor yaitu Bank BJB.

4. Promotion

Promosi adalah bagian dari bauran pemasaran yang besar peranannya. Promosi merupakan kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan perusahaan untuk

mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan. Promosi yang dilakukan PT Bank DKI dalam mempromosikan produk-produknya agar dikenal oleh masyarakat dilakukan beberapa cara, diantaranya yaitu:

a. Website

Bank DKI memiliki website dengan alamat domain <http://www.bankdki.co.id>. Website ini secara rutin dilakukan pengkinian dengan data-data dan informasi terbaru mengenai Bank DKI sehingga yang ada bisa diakses oleh publik secara cepat dan akurat.

b. Media Cetak

Promosi dilakukan melalui pemasangan iklan Bank DKI di beberapa media cetak antara lain : Brosur, Banner, Spanduk dan Koran.

c. Media Elektronik

Promosi dilakukan dengan memanfaatkan media sosial, seperti: Facebook, Instagram, dan Twitter.

d. Pameran

Pameran yang diikuti oleh Bank DKI dalam rangka promosi penarikan undian Tabungan Monas bekerjasama dengan Bank DKI Konvensional, Pameran bersama Bank DKI Konvensional di Pekan Raya Jakarta, serta kegiatan pameran lainnya.

PT. Bank BJB yang menjadi pesaing *head-to-head* dari PT. Bank DKI melakukan serangkaian promosi dari produk-produknya melalui berbagai media dan event seperti media iklan di televisi, Koran, membuat spanduk. Selain itu

bukan hanya menjalankan promosi saja, BJB pun juga tak segan-segan memberikan hadiah kepada nasabahnya yang telah setia menggunakan produk yang ditawarkan oleh BJB.

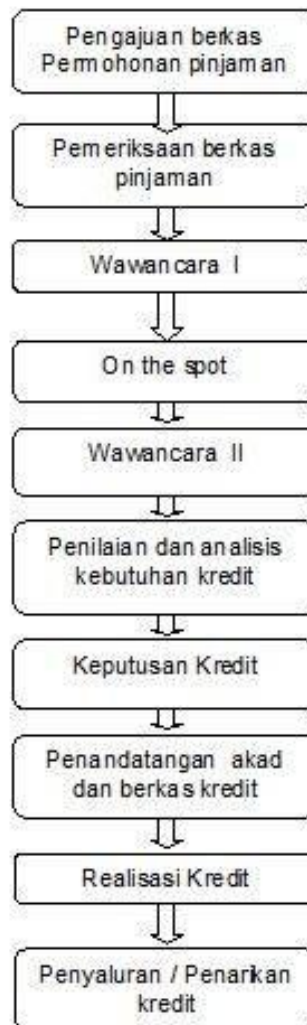
5. People

Orang (people) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa. Para pekerja Bank DKI dituntut untuk melayani nasabah secara optimal. Karyawannya memiliki jalur karir yang jelas dan kesejahteraan yang baik. Menurut praktikan, baik karyawan maupun mekanik yang bekerja di PT. Bank DKI sudah melakukan pekerjaannya dengan kinerja yang memuaskan dilihat dari minimnya keluhan dari konsumen. Sedangkan Bank BJB mengutamakan para karyawan dan karyawan berposisi depan (*frontliner*) yang langsung bertemu dan memberikan servis kepada nasabahnya karena karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan nasabah puas dan loyal. Dengan karyawan/karyawan yang menjadi ujung tombak BJB yang dilengkapi dengan wawasan luas dan skill perbankan yang tinggi akan membuat nasabah BJB dapat memberi rasa percaya dan aman untuk bertransaksi di BJB.

6. Proses

Kualitas suatu layanan jasa sangat bergantung kepada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri. Meliputi sistem dan prosedur, termasuk persyaratan ataupun ketentuan yang diberlakukan oleh Bank DKI terhadap produk dan jasa Bank. Diperlukan kreativitas yang prima untuk suatu proses yang cepat namun aman. Bank DKI Menyediakan produk dan layanan yang lengkap serta proses yang cepat namun aman. Memberikan layanan yang efektif dan efisien dengan risiko yang dapat diterima. Cepat dan tanggap dalam menangani pengaduan nasabah dan memberikan solusi beragam secara professional. Memiliki karyawan yang terlatih dengan kemampuan untuk memberikan informasi yang berkualitas.

Berikut adalah *flow chart* atau alur prosedur pemberian kredit.



Gambar II.2

Alur Prosedur Pemberian Kredit

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan

Proses jasa yang dilakukan PT. Bank BJB bisa dibilang hampir sama seperti apa yang dilakukan PT. Bank DKI, Namun Praktikan tidak dapat mengetahui dengan pasti proses prosedur dari Bank BJB karena minimnya informasi yang praktikan peroleh.

7. *Physical Evidence*

Bukti fisik berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan. Bank DKI memiliki Kantor utama atau pusat di daerah Djuanda. Melalui kantor utama tersebut Bank DKI diharapkan dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap cabang-cabang dibawahnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu fasilitas yang dianggap kebutuhan konsumen atau nasabah di Bank DKI Cabang Tanah Abang sudah termasuk lengkap, terlihat dari adanya mushola dan toilet serta fasilitas lainnya.

Berikut adalah gambar kantor PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang.



Gambar II.3

Kantor PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

PT. Bank BJB sama seperti PT. Bank DKI yang memiliki lokasi yang strategis agar memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi atau hal lainnya. Namun minimnya informasi yang praktikan peroleh membuat praktikan tidak dapat menggambarkan keadaan dari kantor PT. Bank BJB.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Bidang pekerjaan yang dilakukan praktikan selama 40 hari melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang dimana ditempatkan pada divisi mikro dan dibawah bimbingan karyawan marketing, Hari pertama kegiatan magang praktikan diperkenankan untuk memperkenalkan diri kepada seluruh karyawan. Kemudian praktikan diminta untuk menulis daftar hadir sebagai bukti bahwa penulis sedang melakukan kegiatan magang dan diberitahu penulis akan ditempatkan pada bagian mikro, penulis juga diberi pengarahan tentang tata tertib yang berlaku di perusahaan, tata tertib tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.
2. Sebelum memulai pekerjaan seluruh karyawan melakukan *morning briefing* atau doa pagi bersama dan di berikan arahan oleh pimpinan.
3. Jam istirahat mulai pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB.
4. Setiap hari Senin sampai Kamis memakai seragam dan pada hari jumat memakai pakaian batik.
5. Berperilaku yang ramah dan sopan kepada seluruh karyawan.
6. Menyelesaikan tugas dengan teliti, tepat waktu dan bertanggung jawab.

Selama Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha menjalin komunikasi dengan para karyawan dan pimpinan agar penulis lebih mudah untuk bertanya dan memahami kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan. Praktikan menerima tugas dari karyawan Bank DKI antara lain sebagai berikut :

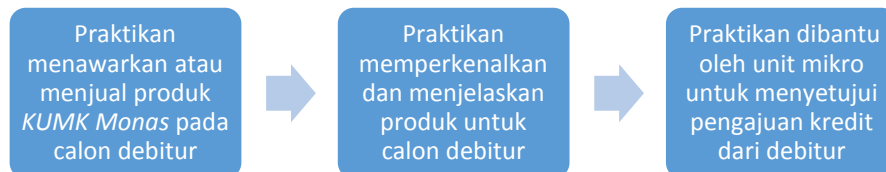
- a. Praktikan membantu mencari dan menjual produk pinjaman perbankan.
- b. Praktikan memberikan stempel pada berkas-berkas atau bundel nasabah.
- c. Praktikan membantu menyebarkan brosur di pasar
- d. Praktikan mengarsip dokumen atau berkas pengeluaran kas kecil dengan mengurutkannya berdasarkan tanggal dan bulan.

B. Pelaksanaan Kerja

a. Praktikan membantu mencari nasabah dan menjual produk pinjaman perbankan.

Dalam kegiatan menawarkan pinjaman kepada nasabah, Bank DKI khususnya pada divisi mikro melakukan kegiatan penjualan secara langsung atau disebut *direct marketing*. Pada tugas kali ini kepala unit mikro memberikan tugas kepada praktikan untuk turun langsung ke lapangan khususnya di pasar – pasar yang terdapat banyak pedagang yaitu pedagang kaki lima untuk ditawarkan pinjaman kredit usaha modal yang dapat digunakan untuk modal kerja maupun penambahan modal kerja.

Berikut ini adalah *flow chart*:



Gambar III.1

***Flow chart* pengajuan kredit**

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

Dalam menjalani tugas ini, praktikan mendapat apresiasi langsung oleh Kepala Unit Mikro karena dengan ditunjukannya kepercayaan untuk menjelaskan hal umum kepada konsumen secara langsung dari minggu pertama hingga menjelang minggu kedua praktikan menjalani kegiatan PKL. Praktikan ditugaskan untuk membantu pekerjaan unit mikro untuk mencari nasabah dan menjual produk dari unit mikro yaitu kredit *Monas* pada Bank DKI. Ketika diberi tugas mencari nasabah dan menjual produk kredit *Monas*, praktikan dibantu oleh salah satu unit mikro dan diberikan contoh bagaimana cara menawarkan dan menjual produk yang benar.

Dengan ini, praktikan belajar langsung untuk melakukan penawaran dan menjelaskan produk kepada calon debitur, namun pada

tugas kali ini praktikan hanya menjelaskan secara umum penawaran yang ditawarkan, sedangkan untuk rincian perhitungan dijelaskan langsung oleh salah satu unit mikro lainnya yang ikut bersama praktikan. Kemudian apabila calon debitur tertarik dan menyetujui dengan produk yang ditawarkan, praktikan meminta calon debitur untuk melengkapi atau mengumpulkan persyaratan yang harus diajukan, setelah semua persyaratan sudah diajukan, praktikan diminta untuk menyimpan persyaratan calon debitur dan dikumpulkan pada map yang berisi berkas para calon-calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman pada produk *Monas*.

Selama menjalani tugas ini dalam kegiatan PKL, Praktikan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan karena mengalami kesulitan dalam menawarkan produk andalan dari unit mikro yaitu *Monas*, karena minimnya pengetahuan dari praktikan dan penjelasan yang diberikan oleh unit mikro masih kurang dipahami oleh praktikan dan praktikan masih kurang percaya diri ketika menjelaskan produk ke calon nasabah. Sehingga calon nasabah lebih memilih minta dijelaskan langsung oleh unit mikro sendiri.

Dalam sehari praktikan melakukan penawaran kepada nasabah maupun non nasabah mulai dari pukul 10 pagi hingga 4 sore, nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang mempunyai rekening Bank DKI dan ingin melakukan pinjaman kepada Bank DKI, sedangkan non nasabah adalah masyarakat atau pedagang usaha mikro atau menengah atau

pedagang kaki lima yang belum mempunyai rekening Bank DKI dan ingin melakukan pinjaman kepada Bank DKI, non nasabah tersebut harus memiliki rekening Bank DKI terlebih dahulu lalu boleh mengajukan pinjaman kepada Bank DKI. Nasabah yang memiliki rekening Bank DKI dan sudah mengajukan persyaratan untuk melakukan pinjaman tetapi nasabah tersebut masih bimbang atau masih ragu dengan pinjaman tersebut yang sebelumnya telah dilakukan penawaran oleh unit mikro, praktikan dan unit mikro ditugaskan untuk mem *follow up* nasabah tersebut yang sudah terdaftar dalam data list nasabah yang ingin mengajukan pinjaman, selanjutnya praktikan langsung ke lokasi atau tempat nasabah tersebut untuk menanyakan lebih jelas kepada nasabah tersebut apakah setuju atau tidak untuk melakukan pinjaman kredit Monas. Jika setuju nasabah tersebut diperbolehkan untuk ke Bank DKI Cabang Tanah Abang untuk melakukan pinjaman kredit Monas tersebut. Sedangkan non nasabah yang sudah memiliki rekening Bank DKI atau sudah menjadi nasabah Bank DKI, selanjutnya nasabah tersebut diminta untuk melengkapi persyaratan yang diminta untuk melakukan pinjaman lalu persyaratan tersebut disimpan oleh praktikan dengan berkas dalam map seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Hal tersebut memungkinkan praktikan dalam melakukan penawaran kepada 4 sampai 5 nasabah. Praktikan menawarkan kepada calon nasabah yang terdiri dari pedagang-pedagang kaki lima, para masing-masing pedagang memberikan respon yang beragam, rata-rata dari

mereka memberikan respon yang kurang berkenan ketika praktikan ingin memberikan brosur, namun untuk beberapa pedagang meminta untuk menjelaskan lebih jelas tentang produk yang ditawarkan oleh praktikan atau unit mikro salah satu pertanyaannya yaitu ‘Berapa lama jangka waktu untuk pencairan dana nya?’ Pada awal praktikan melakukan kegiatan ini di daerah yang ditentukan oleh unit mikro yaitu di Pasar Tanah Abang dan Pasar Senen.

Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena praktikan belajar mengetahui bagaimana cara menarik konsumen untuk memperkenalkan produk dan menjual lebih banyak kepada pelanggan, Berikut adalah lampiran pekerjaan yang praktikan olah sendiri dalam bentuk *canvassing* atau bertemu langsung oleh pelanggan atau calon pelanggan.



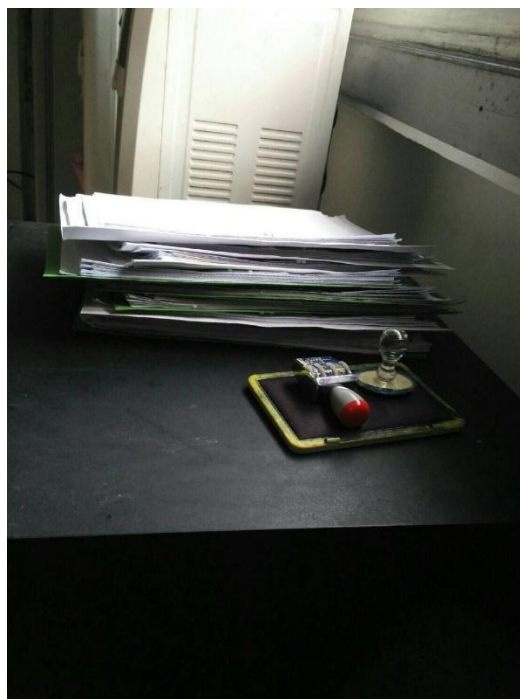
Gambar III.2

Praktikan mencari atau menjual produk pinjaman perbankan

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

b. Praktikan memberikan stempel pada berkas – berkas atau bundel nasabah.

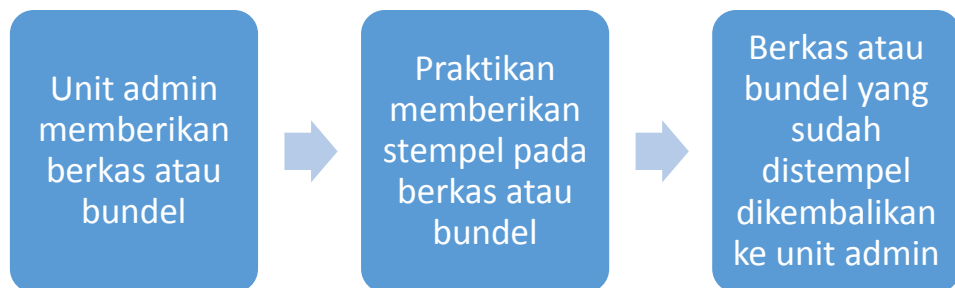
Kegiatan yang diberikan praktikan tidak semuanya diberikan oleh divisi mikro tetapi divisi admin juga meminta praktikan untuk melakukan memberikan stempel pada berkas yang sudah di tanda tangan pimpinan cabang, berkas atau bundel yang berisi tentang surat perjanjian kredit (SPK) nasabah.



Gambar III.3

Memberikan Stempel pada Berkas atau Bundel

Sumber : Diambil sendiri oleh praktikan



Gambar III.4

***Flow chart* memberikan stempel pada berkas atau bundel**

Selama pelaksanaan 2 bulan PKL praktikan diberikan tugas tidak hanya pada unit mikro tetapi praktikan juga diberikan tugas oleh unit atau divisi lainnya. Praktikan diminta untuk mengerjakan tugas yang diberikan unit admin untuk memberikan stempel pada bundel yang sudah ditanda tangan oleh kepala pimpinan atau wakil pimpinan cabang tanah abang. Dalam sehari, praktikan dapat memberikan stempel 10 - 20 bundel–bundel yang diberikan oleh unit admin. Kemudian praktikan juga menstaples surat perjanjian kredit yang dipisahkan dalam masing – masing rangkap dua atau tiga helai, setelah semua berkas atau bundel sudah diberikan stempel, praktikan diminta untuk dikembalikan pada berkas atau bundel tersebut ke unit admin. Praktikan mendapat apresiasi langsung oleh para unit admin karena praktikan dapat membantu menyelesaikan tugas dari unit admin dengan baik dan benar.

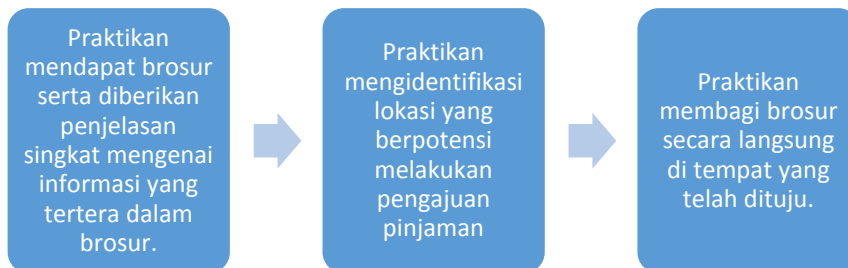
Tugas ini memberikan manfaat bagi praktikan bahwa dalam memberikan stempel pada berkas harus teliti dalam penetapan waktu dan perjanjian yang sudah ditanda tangani oleh ketua pimpinan dan jangan sampai ada kesalahan pada berkas karena berkas tersebut berisi tentang perjanjian kredit dari nasabah.

c. Praktikan membantu menyebarkan brosur di pasar

Promosi lain yang dilakukan oleh Bank DKI dalam melakukan penawaran kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan brosur yang berisi tentang informasi-informasi tentang pengajuan pinjaman untuk keperluan usaha, yang ditujukan kepada para pedagang yang ingin memulai hingga mengembangkan kegiatan usahanya, dan membutuhkan pinjaman dana segar. Pada tugas kali ini, praktikan diminta oleh Kepala Unit Mikro untuk membantu menyebarkan brosur kepada masyarakat.

Brosur merupakan salah satu bentuk promosi yang efektif dan banyak digunakan oleh perusahaan salah satunya PT. Bank DKI untuk mempromosikan produk atau jasa nya. Penyebaran brosur juga harus tepat sasaran atau tempat yang strategis oleh karena itu praktikan melakukan penyebaran brosur di pasar, Pasar yang dimaksud yaitu Pasar Tanah abang dan Pasar Senen, karena pasar salah satu tempat yang strategis untuk mempromosikan produk dari unit mikro Bank DKI.

Berikut ini adalah flow chart praktikan dalam melakukan tugas membagikan brosur:



Gambar III.5

Flow chart penyebaran brosur



Gambar III.6

Contoh brosur yang disebarakan di Pasar

PRASANGKA	ANGSURAN BERTAHAP					60
	12	18	24	30	36	
25.000.000	4.514.567	2.413.333	1.714.389	1.371.667	1.188.333	1.074.444
35.000.000	5.417.000	2.896.200	2.091.667	1.670.000	1.450.000	1.241.333
45.000.000	7.222.667	3.811.333	2.746.222	2.186.667	1.860.333	1.675.111
55.000.000	9.038.333	4.826.667	3.422.778	2.739.333	2.386.667	2.084.667
65.000.000	10.854.000	5.722.000	4.119.333	3.220.000	2.859.000	2.482.667
75.000.000	12.669.667	6.617.333	4.816.333	3.720.000	3.330.000	2.881.333
85.000.000	14.485.333	7.512.667	5.513.333	4.220.000	3.800.000	3.280.000
95.000.000	16.301.000	8.408.000	6.210.000	4.720.000	4.270.000	3.679.333
105.000.000	18.116.667	9.303.333	6.906.667	5.220.000	4.740.000	4.078.667
115.000.000	19.932.333	10.200.000	7.603.333	5.720.000	5.210.000	4.478.000
125.000.000	21.748.000	11.096.667	8.300.000	6.220.000	5.680.000	4.877.333
135.000.000	23.563.667	12.000.000	9.000.000	6.720.000	6.150.000	5.276.667
145.000.000	25.379.333	12.903.333	9.700.000	7.220.000	6.620.000	5.676.000
155.000.000	27.195.000	13.806.667	10.400.000	7.720.000	7.090.000	6.075.333
165.000.000	29.010.667	14.710.000	11.100.000	8.220.000	7.560.000	6.474.667
175.000.000	30.826.333	15.613.333	11.800.000	8.720.000	8.030.000	6.874.000
185.000.000	32.642.000	16.516.667	12.500.000	9.220.000	8.500.000	7.273.333
195.000.000	34.457.667	17.420.000	13.200.000	9.720.000	8.970.000	7.672.667
205.000.000	36.273.333	18.323.333	13.900.000	10.220.000	9.440.000	8.072.000
215.000.000	38.089.000	19.226.667	14.600.000	10.720.000	9.910.000	8.471.333
225.000.000	39.904.667	20.130.000	15.300.000	11.220.000	10.380.000	8.870.667
235.000.000	41.720.333	21.033.333	16.000.000	11.720.000	10.850.000	9.270.000
245.000.000	43.536.000	21.936.667	16.700.000	12.220.000	11.320.000	9.669.333
255.000.000	45.351.667	22.840.000	17.400.000	12.720.000	11.790.000	10.068.667
265.000.000	47.167.333	23.743.333	18.100.000	13.220.000	12.260.000	10.468.000
275.000.000	48.983.000	24.646.667	18.800.000	13.720.000	12.730.000	10.867.333
285.000.000	50.798.667	25.550.000	19.500.000	14.220.000	13.200.000	11.266.667
295.000.000	52.614.333	26.453.333	20.200.000	14.720.000	13.670.000	11.666.000
305.000.000	54.430.000	27.356.667	20.900.000	15.220.000	14.140.000	12.065.333
315.000.000	56.245.667	28.260.000	21.600.000	15.720.000	14.610.000	12.464.667
325.000.000	58.061.333	29.163.333	22.300.000	16.220.000	15.080.000	12.864.000
335.000.000	59.877.000	30.066.667	23.000.000	16.720.000	15.550.000	13.263.333
345.000.000	61.692.667	30.970.000	23.700.000	17.220.000	16.020.000	13.662.667
355.000.000	63.508.333	31.873.333	24.400.000	17.720.000	16.490.000	14.062.000
365.000.000	65.324.000	32.776.667	25.100.000	18.220.000	16.960.000	14.461.333
375.000.000	67.139.667	33.680.000	25.800.000	18.720.000	17.430.000	14.860.667
385.000.000	68.955.333	34.583.333	26.500.000	19.220.000	17.900.000	15.260.000
395.000.000	70.771.000	35.486.667	27.200.000	19.720.000	18.370.000	15.659.333
405.000.000	72.586.667	36.390.000	27.900.000	20.220.000	18.840.000	16.058.667
415.000.000	74.402.333	37.293.333	28.600.000	20.720.000	19.310.000	16.458.000
425.000.000	76.218.000	38.196.667	29.300.000	21.220.000	19.780.000	16.857.333
435.000.000	78.033.667	39.100.000	30.000.000	21.720.000	20.250.000	17.256.667
445.000.000	79.849.333	40.003.333	30.700.000	22.220.000	20.720.000	17.656.000
455.000.000	81.665.000	40.906.667	31.400.000	22.720.000	21.190.000	18.055.333
465.000.000	83.480.667	41.810.000	32.100.000	23.220.000	21.660.000	18.454.667
475.000.000	85.296.333	42.713.333	32.800.000	23.720.000	22.130.000	18.854.000
485.000.000	87.112.000	43.616.667	33.500.000	24.220.000	22.600.000	19.253.333
495.000.000	88.927.667	44.520.000	34.200.000	24.720.000	23.070.000	19.652.667
505.000.000	90.743.333	45.423.333	34.900.000	25.220.000	23.540.000	20.052.000

Gambar III.7

Tabel angsuran kredit saha mikro/kecil (MONAS)

Sebelum praktikan melakukan tugas ini, praktikan diberikan penjelasan singkat mengenai informasi yang tertera dalam brosur oleh unit mikro, praktikan juga diberikan contoh oleh unit mikro bagaimana cara menyebarkan brosur yang baik dan benar. Setelah itu praktikan mengidentifikasi lokasi yang sudah ditentukan oleh unit mikro, lokasi tersebut yaitu pasar tanah abang dan pasar senen. karena lokasi tersebut sudah ditentukan oleh unit mikro, praktikan langsung ke tempat yang dituju untuk menyebarkan brosur kepada orang-orang yang berada di pasar dan dikasih batas waktu yang ditentukan oleh unit mikro.

Dalam sehari praktikan melakukan kewajiban menyebarkan brosur sebanyak 1 rim dan diberi waktu selama 4-5 jam termasuk jam istirahat, kemudian respon dari calon nasabah tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar salah satunya yaitu dengan menolak untuk menerima brosur atau sama sekali tidak direspon. Ada pun respon positif yang menerima brosur dan menanyakan produk tersebut untuk dijelaskan secara jelas mengenai produk yang ditawarkan. Praktikan menjelelaskan kepada respon yang menerima brosur tentang hal yang dasar atau umum apabila terdapat pertanyaan yang lebih rinci mengenai proses pencairan dana akan dijelaskan oleh bagian unit mikro mengenai produk tersebut.

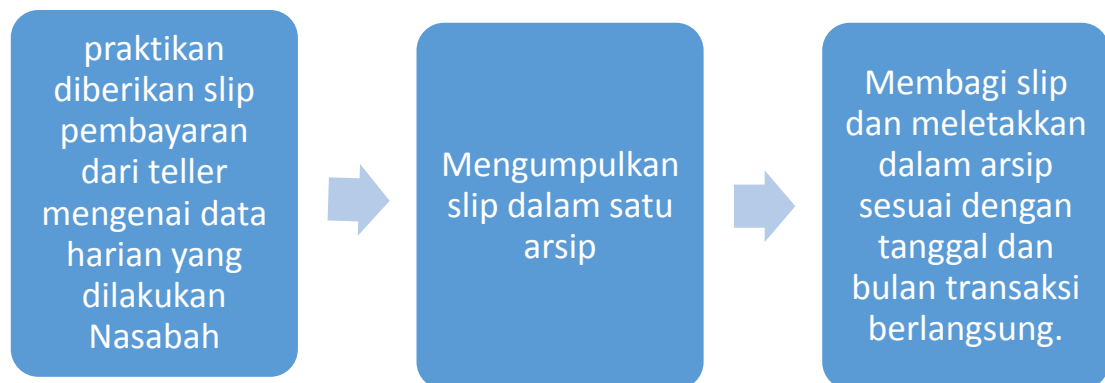
Praktikan menawarkan produk untuk calon nasabah dengan *introduce* atau perkenalan diri terlebih dahulu ‘Permisi atau maaf mengganggu, Saya Febrian dari Bank DKI ingin menawarkan suatu produk yaitu produk Monas, Apakah bapak/ibu sebelumnya sudah memiliki tabungan untuk usaha modal kerja? Jika belum, bisa dilihat dibrosur untuk informasi selengkapnya mengenai produk monas dari Bank DKI, Terima kasih dan selamat beraktivitas kembali’ Praktikan melaksanakan kegiatan tersebut yang dilakukan bersama salah satu unit mikro Bank DKI cabang tanah abang di beberapa tempat yang cukup banyak didatangi masyarakat sehingga memudahkan untuk pembagian brosur.

Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena dapat membuka wawasan praktikan dalam hal pengetahuan tentang Bank DKI, dalam melakukan penawaran melalui cara lain selain menggunakan penjualan langsung atau *direct marketing*.

d. Praktikan mengelompokkan dokumen atau arsip

Tugas selanjutnya yang diberikan pembimbing yaitu kegiatan Arsip atau pengarsipan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyimpan surat – surat yang masuk, maka kegiatan yang praktikan lakukan adalah meletakkan arsip di tempat penyimpanan (alat/ruang) yang dilakukan secara sistematis, dimana arsip disusun secara teratur yang bertujuan untuk agar arsip aman, sehingga mudah diakses atau ditemukan untuk keperluan kegiatan usaha.

Berikut ini *flowchart* dalam melakukan tugas mengarsip:



Gambar III.8

Flow chart menyusun dokumen atau arsip



Gambar III.9

Dokumen Arsip berdasarkan tanggal dan bulan

Sumber : Diambil sendiri oleh praktikan

Dalam hal ini, Praktikan ditugaskan oleh divisi *Back Office* untuk menata arsip yang sesuai dengan sistem yang dipergunakan. Praktikan diberikan slip pembayaran dari teller mengenai data harian nasabah yang dilakukan di Bank DKI Cabang Tanah Abang, Setelah itu praktikan diminta untuk mengumpulkan slip pembayaran dalam satu arsip, Kemudian membagi slip dan meletakkan dalam arsip sesuai dengan tanggal dan bulan transaksi berlangsung. dan arsip tersebut disimpan diruangan arsip. Praktikan melakukan tugas ini ketika tidak melakukan kegiatan apapun atau sedang mencari nasabah dan menstempel pada berkas atau bundel karena kegiatan ini praktikan hanya membantu pada divisi Arsip.

Ketika melakukan kegiatan ini, praktikan mendapat respon yang positif pada divisi *Back Office* karena kegiatan tersebut tidak memudahkan praktikan karena diperlukan ketelitian dalam mengurutkan berdasarkan tanggal dan bulan. Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena praktikan dapat melatih ketelitian dalam menyusun data sesuai segmentasinya, karena menyusun arsip slip nasabah membutuhkan ketelitian yang tinggi untuk mengurangi resiko *human error*.

Bauran pemasaran yang digunakan PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang adalah *personal selling*. Menurut Kotler dan Amstrong (2010 : 25) teknik yang terdapat dalam proses *personal selling* adalah:

a. Pendekatan (*Approach*)

Yaitu proses *personal selling* dimana perusahaan bertemu dan menyapa pembeli untuk mendapatkan hubungan atau untuk memulai suatu awal yang baik. Pada tahap ini perusahaan berusaha semaksimal mungkin menciptakan *brand image* yang baik dimata calon konsumen. Serta memberikan pengetahuan secara umum dan mendalam kepada *salesman* mengenai informasi yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan. Sehingga memberikan kesan pertama yang baik kepada calon konsumen

b. Presentasi (*Presentation*)

Yaitu proses *personal selling* dimana perusahaan menceritakan riwayat produk yang ditawarkan kepada pembeli, perusahaan menguraikan fitur-fitur yang didapat oleh konsumen apabila menggunakan produk perusahaan yang ditawarkan, dengan menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan. Perusahaan mulai dengan pencarian kebutuhan pelanggan dengan banyak berbicara, oleh karena itu perusahaan harus mempersiapkan seseorang *salesman* yang mempunyai kemampuan mendengarkan dan menyelesaikan masalah dengan baik agar menciptakan kesan kepercayaan terhadap perusahaan kepada konsumen.

c. Mengatasi Keberatan (*Handling Objection*)

Yaitu proses *personal selling*, dimana perusahaan menyelidiki, mengklarifikasi, dan mengatasi keberatan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Selama melakukan presentasi, calon konsumen hampir selalu mempunyai keberatan dalam melakukan keputusan pembelian. Dalam mengatasi keberatan, perusahaan harus melakukan pendekatan positif, menggali keberatan yang tersembunyi, meminta secara halus kepada calon konsumen untuk menyampaikan keberatan, menggunakan alasan keberatan dan berusaha mengubahnya menjadi sebuah peluang, oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki *salesman* yang dapat dipercaya untuk memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah dan berusaha mengubahnya menjadi sebuah peluang.

d. Menutup Penjualan (*Closing*)

Yaitu proses *personal selling*, dimana perusahaan menanyakan apa yang hendak dipesan oleh konsumen. Perusahaan harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari konsumen seperti mengidentifikasi dari gerakan fisik, komentar dan pertanyaan.

Menurut praktikan, tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh PT. Bank DKI sudah sesuai dengan teori ahli yang disampaikan sebelumnya. Pada tahap pendekatan, PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang mempersiapkan seluruh pengetahuan

mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada *salesman*, kemudian *salesman* yang akan melakukan kegiatan presentasi melakukan sedikit pelatihan, dengan beberapa contoh kasus keberatan yang disampaikan oleh konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, yang bertujuan untuk melatih diri dalam menyelesaikan masalah, dan mengubahnya menjadi sebuah peluang. Kemudian pada saat melakukan pendekatan kepada konsumen, *salesman* sudah terlatih untuk menghadapi segala keberatan yang disampaikan konsumen, dengan melakukan pendekatan secara positif. Dan kemudian karena PT. Bank DKI perusahaan yang bergerak di bidang memberikan layanan atau jasa produk, PT. Bank DKI sudah pasti harus berani untuk melakukan penutupan penjualan agar tidak terjadi kesalahan pada pemasukan dan pengeluaran yang terjadi dalam Bank dan berdampak buruk pada produk untuk konsumen lainnya.

C. Kendala yang dihadapi

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan, praktikan mengalami kendala pada berbagai pekerjaan, berikut adalah kendala yang praktikan alami selama pelaksanaan praktik kerja lapangan :

1. Praktikan kurang percaya diri dan kurang menguasai produk yang ditawarkan kepada nasabah sehingga nasabah kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh praktikan dikarenakan praktikan belum pernah melakukan pekerjaan tersebut.

2. Kesulitan memilih berkas atau bundel nasabah yang tercampur dengan bermacam-macam dokumen dan masih berantakan bahkan sulit untuk ditemukan.
3. Praktikan mengalami kesulitan dalam membagikan brosur karena respon dari konsumen kurang tertarik dengan produk yang terdapat dalam brosur.
4. Banyaknya jumlah arsip membuat praktikan kesulitan dalam mengarsipkan dokumen nasabah

D. Cara mengatasi kendala

1. Praktikan harus bersosialisasi dengan unit mikro seperti melakukan makan siang bersama, olahraga bersama dan mencari atau menjual produk bersama. Dengan bersosialisasi, praktikan mendapatkan ilmu atau wawasan dari unit mikro untuk dapat percaya diri ketika sedang melakukan penawaran sehingga nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh praktikan.
2. Praktikan menanyakan kepada pembimbing apabila mengalami kesulitan dalam mencari berkas atau bundel dan memberi tahu pada karyawan Bank DKI agar untuk lebih teratur dalam menyimpan dokumen seperti bundel agar tertata rapih.
3. Praktikan diminta lebih maksimal lagi dalam membagikan brosur misalkan dengan membagikan sekaligus menjelaskan isi produk tersebut agar konsumen tertarik dengan produk Bank DKI.

4. Dalam mengarsipkan meminta bantuan karyawan unit mikro untuk merapihkan sesuai dengan kategori dokumen

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Selama praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan selama dua bulan di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang, Maka praktikan mencoba menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang diperoleh praktikan setelah melaksanakan PKL:

1. Setelah menjalani kegiatan PKL, praktikan menambah wawasan dan gambaran dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di bidang pemasaran dalam sebuah perusahaan. Praktikan mengetahui bagaimana cara PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang mempromosikan produk pinjamannya. Promosi yang digunakan oleh Bank DKI unit Mikro adalah *Personal Selling*. Penjualan pribadi atau *personal selling* seperti unit Mikro pada Bank DKI melakukan promosi pinjaman dengan bertemu atau bertatap muka langsung dengan pemilik usaha atau pedagang toko atau warung yang didatangi oleh praktikan dan unit Mikro tersebut. *Personal selling* juga dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* menawarkan produk pinjaman kepada nasabah saat nasabah ingin menabung di Bank DKI. Lalu promosi selanjutnya dengan cara menyebarkan brosur di tempat yang strategis

salah satunya di Pasar Tanah Abang dan Pasar Senen. Bank DKI unit Mikro melakukan penyebaran brosur yaitu brosur tersebut berisi tentang pinjaman KUR dan KUMK Monas 25,75 dan 500. Dalam brosur tersebut terdapat daftar angsuran pinjaman KUR dan Monas. Sehingga masyarakat dapat mengetahui produk dari unit Mikro dari Bank DKI.

2. Dalam kegiatan PKL, praktikan mendapat wawasan dalam bidang marketing yaitu mengetahui mekanisme tentang bagaimana cara menjual atau menawarkan produk pinjaman kredit dengan cara pendekatan dengan calon nasabah atau debitur melalui *personal selling* dengan tetap diberi arahan oleh Kepala Unit Mikro. Selain itu praktikan juga mendapatkan pengalaman dalam menghadapi konsumen karena setiap konsumen memiliki karakter yang berbeda.
3. Praktikan dapat membandingkan teori antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan. Perusahaan menggunakan salah satu teori yaitu penjualan pribadi atau *personal selling*. Tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang sudah sesuai dengan teori yang praktikan di perkuliahan. Perusahaan telah berhasil menerapkan 4 tahapan *personal selling* sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2010 ; 25), yaitu pendekatan (*approach*), presentasi

(presentation), mengatasi keberatan (*handing objection*), menutup penjualan (*closing*).

Dengan demikian, ilmu dan pengetahuan serta pengalaman yang dapat di tempat PKL bermanfaat bagi praktikan untuk memasuki dunia kerja.

B. Saran

Saran – saran yang hendak praktikan sampaikan kepada perusahaan tempat praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan yaitu PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang dan Universitas Negeri Jakarta, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaiki pihak-pihak terkait. Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan pada perusahaan antara lain :

1. Praktikan ingin memberikan saran untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta agar menambahkan mata kuliah personal selling untuk adik kelas, sehingga dapat memberikan wawasan, keterampilan, dan gambaran yang benar tentang dunia kerja.
2. Praktikan ingin memberikan saran khususnya pada divisi marketing untuk kedepannya agar lebih teratur dalam menyimpan berkas atau bundel agar tertata rapi, sehingga proses distribusi berjalan dengan baik.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT. Bank DKI

PT. Bank DKI merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta berbentuk perusahaan daerah didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan – ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan terakhir dengan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1993 tanggal 15 Januari 1993 yang merubah modal dasar dari sebesar Rp. 50 M menjadi sebesar Rp. 300 M sampai dengan tanggal 5 Mei 1999 dan sejak tanggal 6 Mei 1999 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan modal dasar sebesar Rp. 700 M.

Perubahan bentuk dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas telah disetujui oleh Pemerintah Daerah Provinsi DKI Jakarta dengan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 1 tahun 1999 tanggal 1 Februari 1999 dan telah diaktakan dengan Akta Notaris Harun Kamil, SH, No. 4 tanggal 6 Mei 1999 serta telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No. C – 8270.HT.01.01.Th.99 tanggal 7 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara No. 45 , Tambahan No. 3283 tanggal 4 Juni 1999. Anggaran Dasar Bank DKI telah mengalami beberapa kali perubahan, terakhir dengan Akta Notaris Sutjipto, SH, No. 152 tanggal 30 Januari 2006 mengenai Penambahan Modal Dasar menjadi Rp.1,000,000,000,000 dan Peningkatan Modal Disetor. Perubahan terakhir ini telah

disetujui oleh Menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Pada tanggal 7 Juni 2006. Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank DKI tanggal 12 Juni 2007, struktur pemegang saham PT. Bank DKI saat ini adalah 99.83 % (Rp. 599,325 juta) dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan 0.17 % (Rp. 1 miliar) dimiliki oleh PD Pasar Jaya.

Sebagai Bank Pembangunan Daerah yang berdomisili di DKI Jakarta, PT. Bank DKI memiliki peluang besar untuk turut mendanai proyek – proyek pembangunan prasarana umum (infrastruktur) di Jakarta dan sekitarnya. Bekerjasama dengan pihak pengembang maupun perusahaan kontraktor milik negara maupun swasta, PT. Bank DKI dalam beberapa tahun terakhir ini telah semakin aktif dalam menyalurkan dana pinjaman bagi kegiatan pembangunan / pemeliharaan prasarana umum seperti jalan tol, jalan layang, bandara, fasilitas transportasi, pasar umum, tempat-tempat rekreasi, gedung perkantoran, hotel dan sebagainya.

Memasuki tahun 2007, PT. Bank DKI mengucurkan dana pinjaman bagi pembangunan jaringan busway yang layanannya terus berkembang dan mencakup lebih banyak daerah karena semakin diminati oleh penduduk DKI Jakarta. Sebelumnya pada tahun 2006, Bank DKI menyalurkan pinjaman untuk program peremajaan truk sampah sebanyak 45 unit. Selain itu Bank DKI juga turut mendukung program pariwisata Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, antara lain dengan menyediakan pinjaman untuk mendanai proyek pembangunan hotel berbintang tiga di kawasan Mampang, Jakarta Selatan. Dan dalam hal penyediaan fasilitas perumahan, PT. Bank DKI turut serta dalam program ASBANDA (Asosiasi Bank Daerah) yang

menyalurkan dana pinjaman untuk pembangunan rumah KPR bersubsidi. Sejalan dengan komitmen Pemerintah Pusat dan Pemerintah Propinsi DKI Jakarta untuk memajukan pendidikan, PT. Bank DKI turut berpartisipasi di dalamnya dengan menangani pembayaran 93.000 guru di wilayah DKI Jakarta sebagai wujud pelaksanaan Instruksi Gubernur DKI Jakarta No. 162 tahun 2003 tentang Mekanisme Pembayaran Gaji Guru TKN, SDN, SDLBN, SLTPN, SMUN dan SMKN Propinsi DKI Jakarta. PT. Bank DKI juga melayani penyaluran Biaya Operasional Sekolah (BOS) dan Biaya Operasional Pendidikan (BOP) senilai Rp 1,3 triliun. Pada tahun 2007, PT. Bank DKI meluncurkan program “Guruku Sahabatku”, yang memberikan kemudahan terhadap guru termasuk dalam hal pembiayaan kendaraan bermotor, rumah, pembelian laptop dan lainnya. Hingga akhir tahun 2006 portofolio kredit Bank DKI bagi dunia pendidikan mencapai sekitar 20% dari total kredit yang diberikan.

Dalam rangka memberikan pilihan layanan perbankan syariah bagi seluruh lapisan masyarakat, PT. Bank DKI telah membuka unit usaha Syariah pada tanggal 16 maret 2004 yang diresmikan oleh Gubernur DKI Jakarta. Pembukaan unit ini adalah hasil kajian pasar yang mendalam dan merupakan realisasi awal dari rencana pengembangan layanan perbankan syariah yang telah dirintis oleh PT. Bank DKI cukup lama. Setelah berjalan kurang lebih 2 tahun, pada tanggal 25 September 2006, PT. Bank DKI memperoleh izin dari Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia untuk mengoperasikan layanan syariah melalui implementasi *office channeling* di 10 kantor cabang PT. Bank DKI. Pemberian izin ini tentunya tidak terlepas dari hasil

pemantauan pihak yang berwenang atas perkembangan usaha perbankan PT. Bank DKI yang cukup signifikan. Pada tahun 2006, Bank DKI meraih penghargaan dari Majalah Investor sebagai “Bank Terbaik”.

Visi, Misi dan Nilai Perusahaan PT. Bank DKI

a. Visi :

Menjadi Bank Regional modern dan Bernilai Tinggi, yang menjaga keseimbangan antara Keuntungan dan Pembangunan Jakarta

b. Misi :

1. Mendukung pengembangan Jakarta dengan menjadi bank pilihan untuk transaksi, UMKM, dan mewujudkan masyarakat yang “cash-less”
2. Mencapai keberhasilan bisnis dengan mendayagunakan akses kepada komunitas Jakarta
3. Memaksimalkan peranan sebagai mitra Jakarta untuk mendorong kesuksesan komersial

Tata Nilai Perusahaan

1. Profesional

Bertanggung jawab mencapai hasil pekerjaan dengan kualitas terbaik untuk diri sendiri, perusahaan, dan lingkungan serta melakukan proses perbaikan yang berkesinambungan.

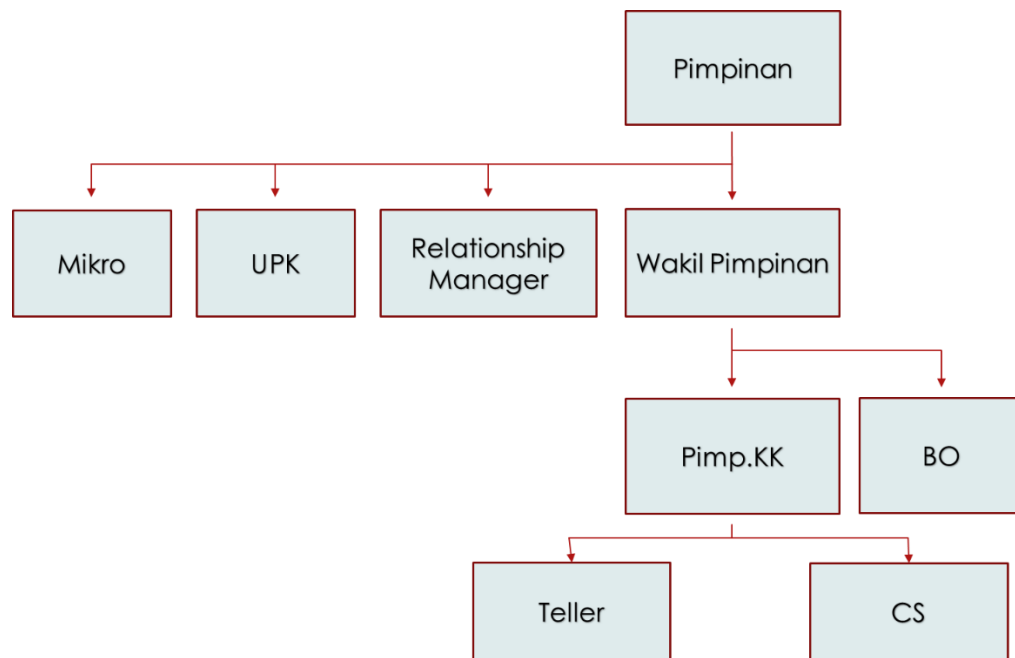
2. Integritas

Berperilaku jujur, menjunjung tinggi dan menjalankan norma social dan etika, serta mematuhi peraturan yang berlaku baik didalam maupun diluar lingkungan.

3. Customer Focus

Menempatkan kebutuhan nasabah dan pemangku kepentingan sebagai prioritas utama

B. Struktur Organisasi



Gambar II.1

Struktur Organisasi PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan

Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing jabatan pada PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat yang berkaitan dengan saluran distribusi adalah sebagai berikut :

1. ***Pimpinan Cabang***, Tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai.
- b. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi seksi-seksi kerja menurut bidang dan tugasnya
- c. Memasarkan produk dan jasa Bank DKI kepada Nasabah.

2. *Wakil Pimpinan Cabang*

- a. Mengelola system otomasi
- b. Mengelola administrasi atau portepel kredit
- c. Mengelola administrasi dalam negri atau kliring cabang
- d. Mengelola data informasi dan keuangan cabang
- e. Mengelola administrasi umum, logistic dan kepegawaian cabang
- f. Mengelola daftar pos terbuka
- g. Mengelola administrasi ATM Bersama
- h. Mengelola transaksi dan administrasi *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

3. *Relationship Manager*

- a. Melakukan kegiatan berupa analisis potensi pasar
- b. Menjalankan tugas sebagai sales dan marketing
- c. Membina hubungan dengan perusahaan dan konsumen
- d. Memberikan informasi terkait pelayanan produk
- e. Memenuhi target yang harus dicapai pada periode tertentu
- f. Mengelola aspek bisnis dan resiko

4. *Unit Penyelamatan Kredit (UPK)*

- a. Melakukan penyelamatan kredit bermasalah
- b. Melaksanakan tugas yang berhubungan dengan pemberian perkreditan dan mengkoordinir sektor-sektor kredit yang berada di dalamnya dan mengikuti perkembangan dari usaha nasabah.
- c. Melakukan Penagihan kredit dari nasabah

5. ***Mikro***

- a. Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon debitur
- b. Karakter calon debitur
- c. Mengetahui tentang history usaha debitur
- d. Mengetahui tujuan permohonan kredit
- e. Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan saat pengajuan kredit
- f. Mengetahui analisa terhadap data-data keuangan calon debitur
- g. Mengetahui cara menganalisa coverage jaminan
- h. Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur
- i. Mengetahui kondisi makro terkait usaha debitur
- j. Dapat menganalisa tingkat pengembalian calon debitur
- k. Mengetahui keunggulan / kelemahan produk usaha debitur.

6. ***Pimpinan Kantor Kas***

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- b. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola

pelayanan produk dan jasa bank.

- c. Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- d. Mengelola pelayanan kartu ATM.
- e. Mengelola pelayanan transaksi kas.
- f. Mengelola kas ATM.
- g. Mengelolaan pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
- h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

7. **Back Office**

- a. Mengelola urusan utang piutang
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu laku untuk kemudian diganti dengan yang baru.
- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemesanan barang terhadap supplier.
- d. Memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang pada barang yang akan mendekati masa kadaluarsa.
- e. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

8. **Teller**

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.

- b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- c. Pemeriksaan Kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
- d. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- e. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- f. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- g. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- h. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.

9. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembangan buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Bank DKI merupakan salah satu bank pemerintah yang melakukan usaha bank umum, seperti bank-bank pemerintah lainnya. PT. Bank DKI memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa perbankan. Kegiatan usaha PT. Bank DKI lebih mengarahkan pada perbaikan ekonomi nasional dengan jalan melakukan usaha bank-bank umum, yaitu dalam pengumpulan dana bank, melakukan usaha simpanan dan menyalurkan dananya dalam bentuk kredit. Praktikan akan menjelaskan kegiatan umum perusahaan dengan menggunakan bauran pemasaran (Marketing mix) ialah sebagai berikut:

1. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang dihasilkan PT Bank DKI pada divisi mikro salah satunya ialah Kredit Mikro atau Monas. Dimana produk ini menjadi andalan didalam menawarkan pinjaman pada nasabah PT Bank DKI. Produk ini merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan baik untuk modal kerja, penambahan modal kerja maupun kredit investasi bagi para pedagang dibidang usaha mikro (dengan Plafond s/d 50 Juta) dan usaha kecil (dengan Plafond s/d 500 Juta). Kredit Bank DKI ini mempunyai keunggulan yaitu nasabah yang melakukan pinjaman dari jangka waktu 1 hingga 5 tahun dengan suku bunga fixed pada tahun 1 – 3 tahun dan menjadi suku bunga pada tahun 4 – 5 tahun tentu menjadi keuntungan dan keringanan bagi nasabah. Selain itu Bank DKI juga mempunyai terobosan baru yaitu aplikasi layanan *mobile banking* yang diberi nama *JakMobile*. Layanan tersebut ditunjukkan agar nasabah Bank DKI dapat bertransaksi dengan mudah lewat aplikasi yang dapat diakses oleh para nasabah. Dengan *JakMobile*, nasabah Bank DKI dapat melakukan transaksi perbankan lebih mudah dan cepat.

Produk tersebut mendapat tantangan persaingan ialah produk BJB Kredit Mikro Utama yaitu *Kredit Cinta Rakyat*. Kini pesaing *head-to-head* dari produk yang diproduksi oleh PT. Bank BJB atau Bank Jabar Banten hingga kini produk tersebut menjadi produk unggulan dari unit mikro PT. Bank BJB dan bersaing ketat dalam menguasai presentasi *market share* pada kategori tabungan daerah.

Khusus untuk wilayah Jawa Barat, Bank BJB bekerjasama dengan Pemprov Jawa Barat meluncurkan produk *Kredit Cinta Rakyat (KCR)* adalah Rp 20 juta untuk usaha Mikro dan Rp 50 Juta untuk usaha Kecil, jangka waktu pinjaman kredit modal kerja 3 tahun sementara kredit investasi 5 tahun dengan tingkat suku bunga sangat rendah yaitu 8,55% efektif per tahun.

PT. Bank DKI dan PT. Bank BJB sebenarnya mempunyai produk jasa yang hampir sama namun dengan penamaan dan suku bunga yang berbeda. Contohnya jika di Bank DKI *KUMK Monas*, sedangkan di Bank Jabar Banten bernama *BJB Kredit Cinta Rakyat*. Keduanya mempunyai kegiatan yang sama bagi penduduk kota nya masing-masing yaitu fasilitas kredit yang digunakan baik untuk modal kerja, penambahan modal kerja maupun investasi bagi para pedagang dibidang usaha besar maupun kecil. Namun bila dibandingkan produk Tabungan Monas dan Kredit Cinta Rakyat, Berdasarkan TOP Brand Image Tahun 2017 Tabungan Monas dari Bank DKI lebih unggul dan mendominasi dari Bank BJB dan Bank Daerah lainnya yaitu dengan persentase 19.8% (Bank DKI) dan 4.9% (Bank BJB) Sementara Tabungan Martabe (Bank Sumut) 8.2% yang berada pada posisi kedua.

Bank DKI mendapatkan penghargaan sebagai TOP CEO Bank 2017 dan TOP BPD BUKU III 2017 dalam ajang TOP Bank 2017 yang diselenggarakan oleh Majalah Business News Indonesia, Penghargaan itu merupakan penanda bahwa Bank DKI merupakan salah satu perusahaan yang memiliki kinerja keuangan, produk, dan layanan terbaik serta memiliki prospek bisnis dan berkontribusi

tinggi dalam pembangunan nasional, khususnya DKI Jakarta. Bank BJB tentu memiliki penghargaan atau prestasi yang sama pada tahun 2017 yaitu menerima kategori TOP BUMD dan TOP CEO BUMD yang diberikan oleh Majalah Business News pada malam penganugerahan TOP BUMD 2017 di Jakarta. Tetapi kedua Bank Pembangunan Daerah ini sama-sama memiliki kekurangan salah satunya yaitu jaringan mesin ATM Bank yang masih kurang banyak, Belum adanya penyebaran kantor cabang Bank di luar provinsi, Kurang nya pemasaran dan promosi produk, jasa, dan layanan dan Kurang nya inovasi karena tidak berani dalam mengambil resiko.

2. Price

Harga yang di tawarkan oleh PT Bank DKI kepada para konsumennya cukup terjangkau oleh pedagang khususnya pedagang kaki lima sehingga PT Bank DKI menjaga betul bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Tabungan monas merupakan fasilitas kredit yang dapat digunakan baik untuk modal kerja maupun penambahan modal kerja.

Berikut adalah table harga jual yang ditetapkan oleh divisi mikro PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang:

Tabel II.1

Daftar Harga Kredit Mikro Tabungan Monas Bank DKI

Product	Price	Keterangan
Monas 25	a. Biaya Adm 2% dari plafond b. Biaya Provisi 2% dari plafond	Dengan plafond 5 juta s/d 25
Monas 75	a. Biaya Adm dan Provisi 1.5% - 2% dari plafond	Dengan plafond kredit 5 juta s/d 75 juta
Monas 500	a. Biaya Adm 1.5% dari plafond b. Biaya Provisi 1.5% dari plafond	Dengan Plafond kredit 75 juta s/d 500 juta

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan Bank DKI Cab.Tanah Abang

Tabel II.2**Daftar Harga Kredit Cinta Rakyat Bank BJB**

Product	Price	Keterangan
Kredit Cinta Rakyat	Biaya Provisi 0.5% dari plafond	Dengan plafond minimal 1 juta s/d 20 juta untuk 1 (satu) Usaha Mikro.
		Dengan plafond Diatas 20 juta s/d maksimal 50 juta untuk usaha kecil.

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

Pesaing *head-to-head* dari produk yang diproduksi PT. Bank BJB sama halnya dengan PT. Bank DKI dalam menetapkan harga jasa berdasarkan tabungan hanya saja terdapat biaya provisi dan persyaratan yang berbeda, tetapi kegunaannya sama yaitu memberikan pinjaman dengan agunan atau tanpa agunan. Namun Kredit Cinta Rakyat dari Bank BJB adalah kredit yang diberikan kepada pelaku usaha perorangan mikro dan kecil dalam sektor ekonomi produktif yang ada di wilayah Provinsi Jawa Barat untuk tujuan modal kerja atau penambahan modal kerja. Kredit Cinta Rakyat dan Monas memiliki perbedaan dalam harga atau plafond dan jangka waktu nya, yaitu:

1. Minimal Rp.5.000.000 – Rp.25.000.000,- untuk Kredit Monas 25 Usaha Mikro Bank DKI. Sedangkan Minimal Rp.1.000.000 – Rp.20.000.000,- untuk usaha Mikro Bank BJB.
2. Minimal Rp.5.000.000 – Rp.75.000.000,- untuk Kredit Monas 75 Mikro Bank DKI yang dapat digunakan penambahan modal kerja maupun kredit investasi untuk pelaku Mikro usaha kecil. Sedangkan Diatas Rp.20.000.000 – Rp.50.000.000 untuk usaha kecil mikro Bank BJB.

Dari kedua perbedaan harga terdapat juga dalam perbedaan jangka waktu yang ditentukan masing-masing bank, yaitu:

1. Minimal 6 bulan dan maksimum 36 bulan untuk modal kerja Kredit Monas 25 Usaha Mikro Bank DKI. Sedangkan Minimal 12 bulan dan maksimum 36 bulan untuk usaha Mikro Bank BJB.
2. Minimal 6 bulan dan maksimum 60 bulan untuk kredit investasi pelaku Mikro usaha kecil Bank DKI. Sedangkan Minimum 12 bulan dan maksimum 60 bulan untuk investasi Mikro usaha kecil Bank BJB.

Jenis Mikro/ Kecil yang tanggal jatuh tempo kredit yang diberikan kepada debitur maksimum berapa bulan atau sebelum jatuh tempo perjanjian kerja sama sesuai kebijakan Bank masing-masing dengan ketentuan yang berlaku.

3. **Place**

Saluran distribusi yang digunakan oleh PT. Bank DKI menyalurkan produk sampai ke konsumen dengan berbagai aktivitas perusahaan yang mengupayakan agar produk sampai ke tangan konsumen. Pada tahun 2017 jumlah kantor layanan Bank

DKI menjadi total 235 kantor layanan, terdiri 31 kantor cabang, 72 cabang pembantu, 116 kantor kas, 5 payment point dan 11 kantor fungsional mikro, kesemuanya termasuk kantor syariah. Sepanjang tahun 2017, Bank DKI terus memfokuskan pengembangan jaringan kantor di wilayah DKI Jakarta, khususnya di pasar-pasar kelolaan PD Pasar Jaya. Bank DKI Cabang Tanah Abang adalah salah satu kantor cabang yang mempunyai tempat cukup strategis yang terletak di daerah dekat pusat bisnis terbesar se Asia Tenggara yaitu pasar tanah abang dan daerah perkantoran di Jl. Wahid hasyim No.212A Jakarta Pusat. Hal ini memudahkan akses bagi nasabah atau calon nasabah yang ingin datang ke Bank DKI, Sedangkan pesaing *head-to-head* dari Bank DKI yaitu Bank BJB Saat ini memiliki 63 Kantor Cabang, 311 Kantor Cabang Pembantu, 330 Kantor Kas, 1202 ATM BJB, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Waroeng BJB. Bank BJB juga mengupayakan hal yang sama yaitu dengan berlokasi di tempat-tempat yang strategis dimana sering terjadi transaksi usaha dari para nasabahnya sehingga akan mempermudah nasabahnya dalam menjalankan transaksi keuangannya dari lokasi yang membuat usahanya atau kantornya. Selain membuka cabang di kota-kota, BJB juga membuka unit-unit pada setiap daerah di kecamatan sehingga masyarakat yang jauh dari perkotaan tetap bisa bertransaksi menggunakan jasa Bank BJB. Dari kedua perusahaan ini yang lebih banyak memiliki kantor cabang dan kantor yaitu Bank BJB.

4. Promotion

Promosi adalah bagian dari bauran pemasaran yang besar peranannya. Promosi merupakan kegiatan-kegiatan yang secara aktif dilakukan perusahaan untuk

mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan. Promosi yang dilakukan PT Bank DKI dalam mempromosikan produk-produknya agar dikenal oleh masyarakat dilakukan beberapa cara, diantaranya yaitu:

a. Website

Bank DKI memiliki website dengan alamat domain <http://www.bankdki.co.id>. Website ini secara rutin dilakukan pengkinian dengan data-data dan informasi terbaru mengenai Bank DKI sehingga yang ada bisa diakses oleh publik secara cepat dan akurat.

b. Media Cetak

Promosi dilakukan melalui pemasangan iklan Bank DKI di beberapa media cetak antara lain : Brosur, Banner, Spanduk dan Koran.

c. Media Elektronik

Promosi dilakukan dengan memanfaatkan media sosial, seperti: Facebook, Instagram, dan Twitter.

d. Pameran

Pameran yang diikuti oleh Bank DKI dalam rangka promosi penarikan undian Tabungan Monas bekerjasama dengan Bank DKI Konvensional, Pameran bersama Bank DKI Konvensional di Pekan Raya Jakarta, serta kegiatan pameran lainnya.

PT. Bank BJB yang menjadi pesaing *head-to-head* dari PT. Bank DKI melakukan serangkaian promosi dari produk-produknya melalui berbagai media dan event seperti media iklan di televisi, Koran, membuat spanduk. Selain itu

bukan hanya menjalankan promosi saja, BJB pun juga tak segan-segan memberikan hadiah kepada nasabahnya yang telah setia menggunakan produk yang ditawarkan oleh BJB.

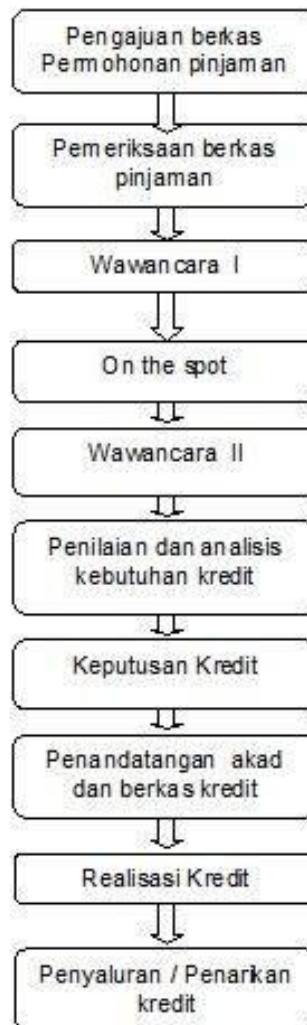
5. People

Orang (people) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa. Para pekerja Bank DKI dituntut untuk melayani nasabah secara optimal. Karyawannya memiliki jalur karir yang jelas dan kesejahteraan yang baik. Menurut praktikan, baik karyawan maupun mekanik yang bekerja di PT. Bank DKI sudah melakukan pekerjaannya dengan kinerja yang memuaskan dilihat dari minimnya keluhan dari konsumen. Sedangkan Bank BJB mengutamakan para karyawan dan karyawan berposisi depan (*frontliner*) yang langsung bertemu dan memberikan servis kepada nasabahnya karena karyawan berkinerja tinggi akan menyebabkan nasabah puas dan loyal. Dengan karyawan/karyawan yang menjadi ujung tombak BJB yang dilengkapi dengan wawasan luas dan skill perbankan yang tinggi akan membuat nasabah BJB dapat memberi rasa percaya dan aman untuk bertransaksi di BJB.

6. Proses

Kualitas suatu layanan jasa sangat bergantung kepada proses penyampaian jasa kepada konsumen. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri. Meliputi sistem dan prosedur, termasuk persyaratan ataupun ketentuan yang diberlakukan oleh Bank DKI terhadap produk dan jasa Bank. Diperlukan kreativitas yang prima untuk suatu proses yang cepat namun aman. Bank DKI Menyediakan produk dan layanan yang lengkap serta proses yang cepat namun aman. Memberikan layanan yang efektif dan efisien dengan risiko yang dapat diterima. Cepat dan tanggap dalam menangani pengaduan nasabah dan memberikan solusi beragam secara professional. Memiliki karyawan yang terlatih dengan kemampuan untuk memberikan informasi yang berkualitas.

Berikut adalah *flow chart* atau alur prosedur pemberian kredit.



Gambar II.2

Alur Prosedur Pemberian Kredit

Sumber: Diambil dari data internal perusahaan

Proses jasa yang dilakukan PT. Bank BJB bisa dibilang hampir sama seperti apa yang dilakukan PT. Bank DKI, Namun Praktikan tidak dapat mengetahui dengan pasti proses prosedur dari Bank BJB karena minimnya informasi yang praktikan peroleh.

7. *Physical Evidence*

Bukti fisik berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan. Bank DKI memiliki Kantor utama atau pusat di daerah Djuanda. Melalui kantor utama tersebut Bank DKI diharapkan dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap cabang-cabang dibawahnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu fasilitas yang dianggap kebutuhan konsumen atau nasabah di Bank DKI Cabang Tanah Abang sudah termasuk lengkap, terlihat dari adanya mushola dan toilet serta fasilitas lainnya.

Berikut adalah gambar kantor PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang.



Gambar II.3

Kantor PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

PT. Bank BJB sama seperti PT. Bank DKI yang memiliki lokasi yang strategis agar memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi atau hal lainnya. Namun minimnya informasi yang praktikan peroleh membuat praktikan tidak dapat menggambarkan keadaan dari kantor PT. Bank BJB.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Bidang pekerjaan yang dilakukan praktikan selama 40 hari melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang dimana ditempatkan pada divisi mikro dan dibawah bimbingan karyawan marketing, Hari pertama kegiatan magang praktikan diperkenankan untuk memperkenalkan diri kepada seluruh karyawan. Kemudian praktikan diminta untuk menulis daftar hadir sebagai bukti bahwa penulis sedang melakukan kegiatan magang dan diberitahu penulis akan ditempatkan pada bagian mikro, penulis juga diberi pengarahan tentang tata tertib yang berlaku di perusahaan, tata tertib tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.
2. Sebelum memulai pekerjaan seluruh karyawan melakukan *morning briefing* atau doa pagi bersama dan di berikan arahan oleh pimpinan.
3. Jam istirahat mulai pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.00 WIB.
4. Setiap hari Senin sampai Kamis memakai seragam dan pada hari jumat memakai pakaian batik.
5. Berperilaku yang ramah dan sopan kepada seluruh karyawan.
6. Menyelesaikan tugas dengan teliti, tepat waktu dan bertanggung jawab.

Selama Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berusaha menjalin komunikasi dengan para karyawan dan pimpinan agar penulis lebih mudah untuk bertanya dan memahami kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan. Praktikan menerima tugas dari karyawan Bank DKI antara lain sebagai berikut :

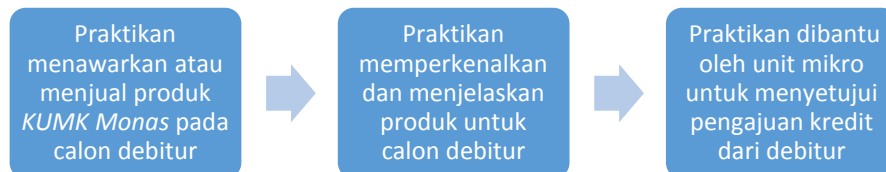
- a. Praktikan membantu mencari dan menjual produk pinjaman perbankan.
- b. Praktikan memberikan stempel pada berkas-berkas atau bundel nasabah.
- c. Praktikan membantu menyebarkan brosur di pasar
- d. Praktikan mengarsip dokumen atau berkas pengeluaran kas kecil dengan mengurutkannya berdasarkan tanggal dan bulan.

B. Pelaksanaan Kerja

a. Praktikan membantu mencari nasabah dan menjual produk pinjaman perbankan.

Dalam kegiatan menawarkan pinjaman kepada nasabah, Bank DKI khususnya pada divisi mikro melakukan kegiatan penjualan secara langsung atau disebut *direct marketing*. Pada tugas kali ini kepala unit mikro memberikan tugas kepada praktikan untuk turun langsung ke lapangan khususnya di pasar – pasar yang terdapat banyak pedagang yaitu pedagang kaki lima untuk ditawarkan pinjaman kredit usaha modal yang dapat digunakan untuk modal kerja maupun penambahan modal kerja.

Berikut ini adalah *flow chart*:



Gambar III.1

***Flow chart* pengajuan kredit**

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

Dalam menjalani tugas ini, praktikan mendapat apresiasi langsung oleh Kepala Unit Mikro karena dengan ditunjukannya kepercayaan untuk menjelaskan hal umum kepada konsumen secara langsung dari minggu pertama hingga menjelang minggu kedua praktikan menjalani kegiatan PKL. Praktikan ditugaskan untuk membantu pekerjaan unit mikro untuk mencari nasabah dan menjual produk dari unit mikro yaitu kredit *Monas* pada Bank DKI. Ketika diberi tugas mencari nasabah dan menjual produk kredit *Monas*, praktikan dibantu oleh salah satu unit mikro dan diberikan contoh bagaimana cara menawarkan dan menjual produk yang benar.

Dengan ini, praktikan belajar langsung untuk melakukan penawaran dan menjelaskan produk kepada calon debitur, namun pada

tugas kali ini praktikan hanya menjelaskan secara umum penawaran yang ditawarkan, sedangkan untuk rincian perhitungan dijelaskan langsung oleh salah satu unit mikro lainnya yang ikut bersama praktikan. Kemudian apabila calon debitur tertarik dan menyetujui dengan produk yang ditawarkan, praktikan meminta calon debitur untuk melengkapi atau mengumpulkan persyaratan yang harus diajukan, setelah semua persyaratan sudah diajukan, praktikan diminta untuk menyimpan persyaratan calon debitur dan dikumpulkan pada map yang berisi berkas para calon-calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman pada produk *Monas*.

Selama menjalani tugas ini dalam kegiatan PKL, Praktikan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan karena mengalami kesulitan dalam menawarkan produk andalan dari unit mikro yaitu *Monas*, karena minimnya pengetahuan dari praktikan dan penjelasan yang diberikan oleh unit mikro masih kurang dipahami oleh praktikan dan praktikan masih kurang percaya diri ketika menjelaskan produk ke calon nasabah. Sehingga calon nasabah lebih memilih minta dijelaskan langsung oleh unit mikro sendiri.

Dalam sehari praktikan melakukan penawaran kepada nasabah maupun non nasabah mulai dari pukul 10 pagi hingga 4 sore, nasabah yang dimaksud adalah nasabah yang mempunyai rekening Bank DKI dan ingin melakukan pinjaman kepada Bank DKI, sedangkan non nasabah adalah masyarakat atau pedagang usaha mikro atau menengah atau

pedagang kaki lima yang belum mempunyai rekening Bank DKI dan ingin melakukan pinjaman kepada Bank DKI, non nasabah tersebut harus memiliki rekening Bank DKI terlebih dahulu lalu boleh mengajukan pinjaman kepada Bank DKI. Nasabah yang memiliki rekening Bank DKI dan sudah mengajukan persyaratan untuk melakukan pinjaman tetapi nasabah tersebut masih bimbang atau masih ragu dengan pinjaman tersebut yang sebelumnya telah dilakukan penawaran oleh unit mikro, praktikan dan unit mikro ditugaskan untuk mem *follow up* nasabah tersebut yang sudah terdaftar dalam data list nasabah yang ingin mengajukan pinjaman, selanjutnya praktikan langsung ke lokasi atau tempat nasabah tersebut untuk menanyakan lebih jelas kepada nasabah tersebut apakah setuju atau tidak untuk melakukan pinjaman kredit Monas. Jika setuju nasabah tersebut diperbolehkan untuk ke Bank DKI Cabang Tanah Abang untuk melakukan pinjaman kredit Monas tersebut. Sedangkan non nasabah yang sudah memiliki rekening Bank DKI atau sudah menjadi nasabah Bank DKI, selanjutnya nasabah tersebut diminta untuk melengkapi persyaratan yang diminta untuk melakukan pinjaman lalu persyaratan tersebut disimpan oleh praktikan dengan berkas dalam map seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya.

Hal tersebut memungkinkan praktikan dalam melakukan penawaran kepada 4 sampai 5 nasabah. Praktikan menawarkan kepada calon nasabah yang terdiri dari pedagang-pedagang kaki lima, para masing-masing pedagang memberikan respon yang beragam, rata-rata dari

mereka memberikan respon yang kurang berkenan ketika praktikan ingin memberikan brosur, namun untuk beberapa pedagang meminta untuk menjelaskan lebih jelas tentang produk yang ditawarkan oleh praktikan atau unit mikro salah satu pertanyaannya yaitu ‘Berapa lama jangka waktu untuk pencairan dana nya?’ Pada awal praktikan melakukan kegiatan ini di daerah yang ditentukan oleh unit mikro yaitu di Pasar Tanah Abang dan Pasar Senen.

Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena praktikan belajar mengetahui bagaimana cara menarik konsumen untuk memperkenalkan produk dan menjual lebih banyak kepada pelanggan, Berikut adalah lampiran pekerjaan yang praktikan olah sendiri dalam bentuk *canvassing* atau bertemu langsung oleh pelanggan atau calon pelanggan.



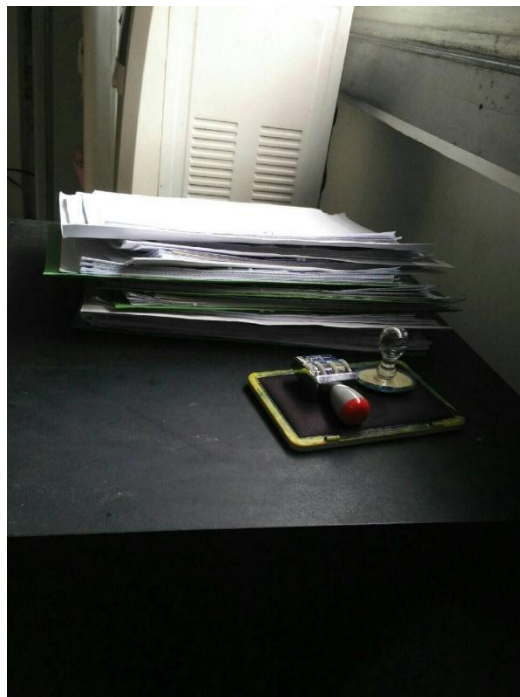
Gambar III.2

Praktikan mencari atau menjual produk pinjaman perbankan

Sumber: Data diolah sendiri oleh praktikan

b. Praktikan memberikan stempel pada berkas – berkas atau bundel nasabah.

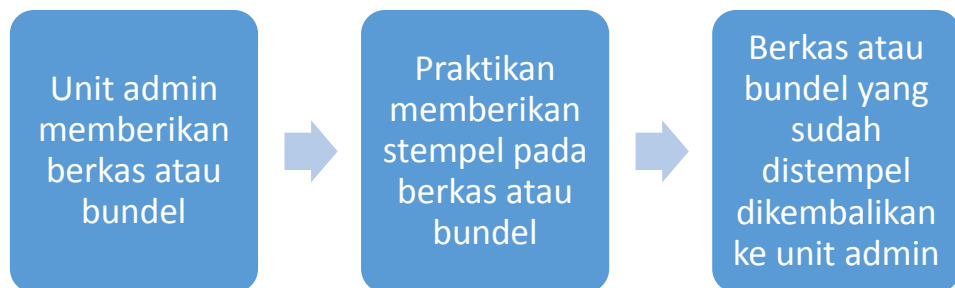
Kegiatan yang diberikan praktikan tidak semuanya diberikan oleh divisi mikro tetapi divisi admin juga meminta praktikan untuk melakukan memberikan stempel pada berkas yang sudah di tanda tangan pimpinan cabang, berkas atau bundel yang berisi tentang surat perjanjian kredit (SPK) nasabah.



Gambar III.3

Memberikan Stempel pada Berkas atau Bundel

Sumber : Diambil sendiri oleh praktikan



Gambar III.4

***Flow chart* memberikan stempel pada berkas atau bundel**

Selama pelaksanaan 2 bulan PKL praktikan diberikan tugas tidak hanya pada unit mikro tetapi praktikan juga diberikan tugas oleh unit atau divisi lainnya. Praktikan diminta untuk mengerjakan tugas yang diberikan unit admin untuk memberikan stempel pada bundel yang sudah ditanda tangan oleh kepala pimpinan atau wakil pimpinan cabang tanah abang. Dalam sehari, praktikan dapat memberikan stempel 10 - 20 bundel–bundel yang diberikan oleh unit admin. Kemudian praktikan juga menstaples surat perjanjian kredit yang dipisahkan dalam masing – masing rangkap dua atau tiga helai, setelah semua berkas atau bundel sudah diberikan stempel, praktikan diminta untuk dikembalikan pada berkas atau bundel tersebut ke unit admin. Praktikan mendapat apresiasi langsung oleh para unit admin karena praktikan dapat membantu menyelesaikan tugas dari unit admin dengan baik dan benar.

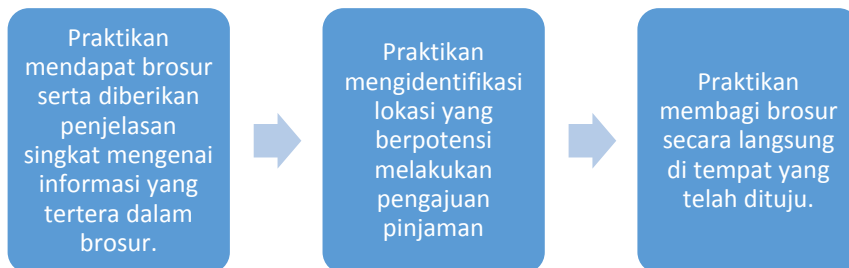
Tugas ini memberikan manfaat bagi praktikan bahwa dalam memberikan stempel pada berkas harus teliti dalam penetapan waktu dan perjanjian yang sudah ditanda tangani oleh ketua pimpinan dan jangan sampai ada kesalahan pada berkas karena berkas tersebut berisi tentang perjanjian kredit dari nasabah.

c. Praktikan membantu menyebarkan brosur di pasar

Promosi lain yang dilakukan oleh Bank DKI dalam melakukan penawaran kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan brosur yang berisi tentang informasi-informasi tentang pengajuan pinjaman untuk keperluan usaha, yang ditujukan kepada para pedagang yang ingin memulai hingga mengembangkan kegiatan usahanya, dan membutuhkan pinjaman dana segar. Pada tugas kali ini, praktikan diminta oleh Kepala Unit Mikro untuk membantu menyebarkan brosur kepada masyarakat.

Brosur merupakan salah satu bentuk promosi yang efektif dan banyak digunakan oleh perusahaan salah satunya PT. Bank DKI untuk mempromosikan produk atau jasa nya. Penyebaran brosur juga harus tepat sasaran atau tempat yang strategis oleh karena itu praktikan melakukan penyebaran brosur di pasar, Pasar yang dimaksud yaitu Pasar Tanah abang dan Pasar Senen, karena pasar salah satu tempat yang strategis untuk mempromosikan produk dari unit mikro Bank DKI.

Berikut ini adalah flow chart praktikan dalam melakukan tugas membagikan brosur:



Gambar III.5

Flow chart penyebaran brosur



Gambar III.6

Contoh brosur yang disebarakan di Pasar

BANK DKI

TABEL ANGSURAN KREDIT USAHA MIKRO/KECIL (MONAS)
CABANG TANAH ABANG

PLAFOND	ANGKA BULAN						AG
	8	12	18	24	36	48	
25.000.000	4.514.567	2.413.333	1.714.389	1.371.667	1.108.333	1.014.444	
35.000.000	5.417.000	2.896.200	2.091.667	1.670.000	1.400.000	1.241.333	
45.000.000	7.222.667	3.861.333	2.746.222	2.186.667	1.860.333	1.675.111	
55.000.000	9.038.333	4.826.667	3.422.778	2.739.333	2.286.667	2.064.667	1.741.667
65.000.000	10.854.000	5.792.000	4.118.333	3.270.000	2.804.000	2.482.667	2.090.000
75.000.000	12.669.667	6.757.333	4.814.333	3.780.000	3.294.000	2.972.667	2.414.667
85.000.000	14.485.333	7.722.667	5.510.333	4.269.333	3.761.667	3.424.667	2.738.667
95.000.000	16.301.000	8.688.000	6.206.667	4.758.667	4.211.667	3.894.667	3.063.667
105.000.000	18.116.667	9.653.333	6.903.000	5.248.000	4.641.667	4.304.667	3.388.667
115.000.000	19.932.333	10.618.667	7.598.333	5.737.333	5.061.667	4.754.667	3.713.667
125.000.000	21.748.000	11.584.000	8.293.667	6.226.667	5.472.000	5.184.667	4.038.667
135.000.000	23.563.667	12.549.333	8.989.000	6.716.000	5.872.667	5.634.667	4.363.667
145.000.000	25.379.333	13.514.667	9.684.333	7.205.333	6.263.000	6.084.667	4.688.667
155.000.000	27.195.000	14.480.000	10.379.667	7.694.667	6.652.667	6.534.667	5.013.667
165.000.000	29.010.667	15.445.333	11.075.000	8.184.000	7.042.000	6.984.667	5.338.667
175.000.000	30.826.333	16.410.667	11.770.333	8.673.333	7.431.667	7.434.667	5.663.667
185.000.000	32.642.000	17.376.000	12.465.667	9.162.667	7.821.000	7.884.667	5.988.667
195.000.000	34.457.667	18.341.333	13.161.000	9.652.000	8.210.667	8.334.667	6.313.667
205.000.000	36.273.333	19.306.667	13.856.333	10.141.667	8.600.000	8.784.667	6.638.667
215.000.000	38.089.000	20.272.000	14.551.667	10.632.000	8.989.333	9.234.667	6.963.667
225.000.000	39.904.667	21.237.333	15.247.000	11.122.667	9.378.667	9.684.667	7.288.667
235.000.000	41.720.333	22.202.667	15.942.333	11.613.000	9.768.000	10.134.667	7.613.667
245.000.000	43.536.000	23.168.000	16.637.667	12.103.333	10.157.333	10.584.667	7.938.667
255.000.000	45.351.667	24.133.333	17.333.000	12.594.667	10.546.667	11.034.667	8.263.667
265.000.000	47.167.333	25.098.667	18.028.333	13.085.000	10.936.000	11.484.667	8.588.667
275.000.000	48.983.000	26.064.000	18.723.667	13.575.333	11.326.667	11.934.667	8.913.667
285.000.000	50.798.667	27.029.333	19.419.000	14.066.667	11.717.000	12.384.667	9.238.667
295.000.000	52.614.333	27.994.667	20.114.333	14.557.333	12.107.333	12.834.667	9.563.667
305.000.000	54.430.000	28.960.000	20.809.667	15.048.000	12.498.000	13.284.667	9.888.667
315.000.000	56.245.667	29.925.333	21.505.000	15.538.667	12.888.667	13.734.667	10.213.667
325.000.000	58.061.333	30.890.667	22.200.333	16.029.333	13.279.333	14.184.667	10.538.667
335.000.000	59.877.000	31.856.000	22.895.667	16.520.000	13.670.000	14.634.667	10.863.667
345.000.000	61.692.667	32.821.333	23.591.000	17.010.667	14.060.667	15.084.667	11.188.667
355.000.000	63.508.333	33.786.667	24.286.333	17.501.333	14.451.667	15.534.667	11.513.667
365.000.000	65.324.000	34.752.000	24.981.667	17.992.000	14.842.000	15.984.667	11.838.667
375.000.000	67.139.667	35.717.333	25.677.000	18.482.667	15.232.667	16.434.667	12.163.667
385.000.000	68.955.333	36.682.667	26.372.333	18.973.333	15.623.333	16.884.667	12.488.667
395.000.000	70.771.000	37.648.000	27.067.667	19.464.000	16.014.000	17.334.667	12.813.667
405.000.000	72.586.667	38.613.333	27.763.000	19.954.667	16.404.667	17.784.667	13.138.667
415.000.000	74.402.333	39.578.667	28.458.333	20.445.333	16.795.333	18.234.667	13.463.667
425.000.000	76.218.000	40.544.000	29.153.667	20.936.000	17.186.000	18.684.667	13.788.667
435.000.000	78.033.667	41.509.333	29.849.000	21.426.667	17.576.667	19.134.667	14.113.667
445.000.000	79.849.333	42.474.667	30.544.333	21.917.333	17.967.333	19.584.667	14.438.667
455.000.000	81.665.000	43.440.000	31.239.667	22.408.000	18.358.000	20.034.667	14.763.667
465.000.000	83.480.667	44.405.333	31.935.000	22.898.667	18.748.667	20.484.667	15.088.667
475.000.000	85.296.333	45.370.667	32.630.333	23.389.333	19.139.333	20.934.667	15.413.667
485.000.000	87.112.000	46.336.000	33.325.667	23.880.000	19.530.000	21.384.667	15.738.667
495.000.000	88.927.667	47.301.333	34.021.000	24.370.667	19.920.667	21.834.667	16.063.667
505.000.000	90.743.333	48.266.667	34.716.333	24.861.333	20.311.333	22.284.667	16.388.667

KREDIT UNTUK PENGEMANGAN USHAH 25 JT S/D 500 JT MAKSIMAL 5 TH* KAM SIAP MELAYANI

CONTACT PERSON
IHSAN
0852 6361 1856

PERSYARATAN:
1. Usia pemohon minimal 21 thn
2. Foto Copy KTR Suami dan Istri
3. Foto Copy Surat Kelurga
4. Foto Copy Surat Nikah
5. Foto Copy Dokumen Jaminan
6. Foto Copy Rekening Tabungan 3 Bulan Terakhir

Gambar III.7

Tabel angsuran kredit saha mikro/kecil (MONAS)

Sebelum praktikan melakukan tugas ini, praktikan diberikan penjelasan singkat mengenai informasi yang tertera dalam brosur oleh unit mikro, praktikan juga diberikan contoh oleh unit mikro bagaimana cara menyebarkan brosur yang baik dan benar. Setelah itu praktikan mengidentifikasi lokasi yang sudah ditentukan oleh unit mikro, lokasi tersebut yaitu pasar tanah abang dan pasar senen. karena lokasi tersebut sudah ditentukan oleh unit mikro, praktikan langsung ke tempat yang dituju untuk menyebarkan brosur kepada orang-orang yang berada di pasar dan dikasih batas waktu yang ditentukan oleh unit mikro.

Dalam sehari praktikan melakukan kewajiban menyebarkan brosur sebanyak 1 rim dan diberi waktu selama 4-5 jam termasuk jam istirahat, kemudian respon dari calon nasabah tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar salah satunya yaitu dengan menolak untuk menerima brosur atau sama sekali tidak direspon. Ada pun respon positif yang menerima brosur dan menanyakan produk tersebut untuk dijelaskan secara jelas mengenai produk yang ditawarkan. Praktikan menjelelaskan kepada respon yang menerima brosur tentang hal yang dasar atau umum apabila terdapat pertanyaan yang lebih rinci mengenai proses pencairan dana akan dijelaskan oleh bagian unit mikro mengenai produk tersebut.

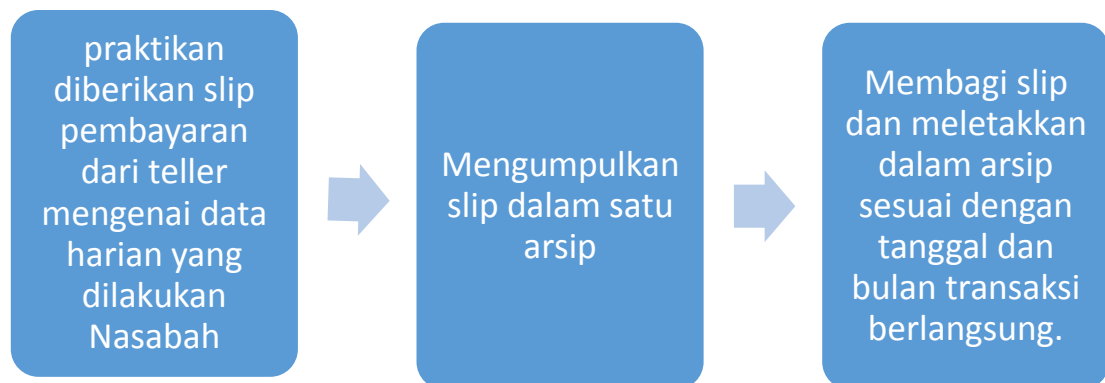
Praktikan menawarkan produk untuk calon nasabah dengan *introduce* atau perkenalan diri terlebih dahulu ‘Permisi atau maaf mengganggu, Saya Febrian dari Bank DKI ingin menawarkan suatu produk yaitu produk Monas, Apakah bapak/ibu sebelumnya sudah memiliki tabungan untuk usaha modal kerja? Jika belum, bisa dilihat dibrosur untuk informasi selengkapnya mengenai produk monas dari Bank DKI, Terima kasih dan selamat beraktivitas kembali’ Praktikan melaksanakan kegiatan tersebut yang dilakukan bersama salah satu unit mikro Bank DKI cabang tanah abang di beberapa tempat yang cukup banyak didatangi masyarakat sehingga memudahkan untuk pembagian brosur.

Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena dapat membuka wawasan praktikan dalam hal pengetahuan tentang Bank DKI, dalam melakukan penawaran melalui cara lain selain menggunakan penjualan langsung atau *direct marketing*.

d. Praktikan mengelompokkan dokumen atau arsip

Tugas selanjutnya yang diberikan pembimbing yaitu kegiatan Arsip atau pengarsipan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menyimpan surat – surat yang masuk, maka kegiatan yang praktikan lakukan adalah meletakkan arsip di tempat penyimpanan (alat/ruang) yang dilakukan secara sistematis, dimana arsip disusun secara teratur yang bertujuan untuk agar arsip aman, sehingga mudah diakses atau ditemukan untuk keperluan kegiatan usaha.

Berikut ini *flowchart* dalam melakukan tugas mengarsip:



Gambar III.8

Flow chart menyusun dokumen atau arsip



Gambar III.9

Dokumen Arsip berdasarkan tanggal dan bulan

Sumber : Diambil sendiri oleh praktikan

Dalam hal ini, Praktikan ditugaskan oleh divisi *Back Office* untuk menata arsip yang sesuai dengan sistem yang dipergunakan. Praktikan diberikan slip pembayaran dari teller mengenai data harian nasabah yang dilakukan di Bank DKI Cabang Tanah Abang, Setelah itu praktikan diminta untuk mengumpulkan slip pembayaran dalam satu arsip, Kemudian membagi slip dan meletakkan dalam arsip sesuai dengan tanggal dan bulan transaksi berlangsung. dan arsip tersebut disimpan diruangan arsip. Praktikan melakukan tugas ini ketika tidak melakukan kegiatan apapun atau sedang mencari nasabah dan menstempel pada berkas atau bundel karena kegiatan ini praktikan hanya membantu pada divisi Arsip.

Ketika melakukan kegiatan ini, praktikan mendapat respon yang positif pada divisi *Back Office* karena kegiatan tersebut tidak memudahkan praktikan karena diperlukan ketelitian dalam mengurutkan berdasarkan tanggal dan bulan. Hal tersebut bermanfaat bagi praktikan karena praktikan dapat melatih ketelitian dalam menyusun data sesuai segmentasinya, karena menyusun arsip slip nasabah membutuhkan ketelitian yang tinggi untuk mengurangi resiko *human error*.

Bauran pemasaran yang digunakan PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang adalah *personal selling*. Menurut Kotler dan Amstrong (2010 : 25) teknik yang terdapat dalam proses *personal selling* adalah:

a. Pendekatan (*Approach*)

Yaitu proses *personal selling* dimana perusahaan bertemu dan menyapa pembeli untuk mendapatkan hubungan atau untuk memulai suatu awal yang baik. Pada tahap ini perusahaan berusaha semaksimal mungkin menciptakan *brand image* yang baik dimata calon konsumen. Serta memberikan pengetahuan secara umum dan mendalam kepada *salesman* mengenai informasi yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan. Sehingga memberikan kesan pertama yang baik kepada calon konsumen

b. Presentasi (*Presentation*)

Yaitu proses *personal selling* dimana perusahaan menceritakan riwayat produk yang ditawarkan kepada pembeli, perusahaan menguraikan fitur-fitur yang didapat oleh konsumen apabila menggunakan produk perusahaan yang ditawarkan, dengan menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan. Perusahaan mulai dengan pencarian kebutuhan pelanggan dengan banyak berbicara, oleh karena itu perusahaan harus mempersiapkan seseorang *salesman* yang mempunyai kemampuan mendengarkan dan menyelesaikan masalah dengan baik agar menciptakan kesan kepercayaan terhadap perusahaan kepada konsumen.

c. Mengatasi Keberatan (*Handling Objection*)

Yaitu proses *personal selling*, dimana perusahaan menyelediki, mengklarifikasi, dan mengatasi keberatan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan. Selama melakukan presentasi, calon konsumen hampir selalu mempunyai keberatan dalam melakukan keputusan pembelian. Dalam mengatasi keberatan, perusahaan harus melakukan pendekatan positif, menggali keberatan yang tersembunyi, meminta secara halus kepada calon konsumen untuk menyampaikan keberatan, menggunakan alasan keberatan dan berusaha mengubahnya menjadi sebuah peluang, oleh karena itu setiap perusahaan harus memiliki *salesman* yang dapat dipercaya untuk memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah dan berusaha mengubahnya menjadi sebuah peluang.

d. Menutup Penjualan (*Closing*)

Yaitu proses *personal selling*, dimana perusahaan menanyakan apa yang hendak dipesan oleh konsumen. Perusahaan harus mengetahui tanda-tanda penutupan dari konsumen seperti mengidentifikasi dari gerakan fisik, komentar dan pertanyaan.

Menurut praktikan, tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh PT. Bank DKI sudah sesuai dengan teori ahli yang disampaikan sebelumnya. Pada tahap pendekatan, PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang mempersiapkan seluruh pengetahuan

mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada *salesman*, kemudian *salesman* yang akan melakukan kegiatan presentasi melakukan sedikit pelatihan, dengan beberapa contoh kasus keberatan yang disampaikan oleh konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, yang bertujuan untuk melatih diri dalam menyelesaikan masalah, dan mengubahnya menjadi sebuah peluang. Kemudian pada saat melakukan pendekatan kepada konsumen, *salesman* sudah terlatih untuk menghadapi segala keberatan yang disampaikan konsumen, dengan melakukan pendekatan secara positif. Dan kemudian karena PT. Bank DKI perusahaan yang bergerak di bidang memberikan layanan atau jasa produk, PT. Bank DKI sudah pasti harus berani untuk melakukan penutupan penjualan agar tidak terjadi kesalahan pada pemasukan dan pengeluaran yang terjadi dalam Bank dan berdampak buruk pada produk untuk konsumen lainnya.

C. Kendala yang dihadapi

Selama melaksanakan praktik kerja lapangan, praktikan mengalami kendala pada berbagai pekerjaan, berikut adalah kendala yang praktikan alami selama pelaksanaan praktik kerja lapangan :

1. Praktikan kurang percaya diri dan kurang menguasai produk yang ditawarkan kepada nasabah sehingga nasabah kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh praktikan dikarenakan praktikan belum pernah melakukan pekerjaan tersebut.

2. Kesulitan memilih berkas atau bundel nasabah yang tercampur dengan bermacam-macam dokumen dan masih berantakan bahkan sulit untuk ditemukan.
3. Praktikan mengalami kesulitan dalam membagikan brosur karena respon dari konsumen kurang tertarik dengan produk yang terdapat dalam brosur.
4. Banyaknya jumlah arsip membuat praktikan kesulitan dalam mengarsipkan dokumen nasabah

D. Cara mengatasi kendala

1. Praktikan harus bersosialisasi dengan unit mikro seperti melakukan makan siang bersama, olahraga bersama dan mencari atau menjual produk bersama. Dengan bersosialisasi, praktikan mendapatkan ilmu atau wawasan dari unit mikro untuk dapat percaya diri ketika sedang melakukan penawaran sehingga nasabah tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh praktikan.
2. Praktikan menanyakan kepada pembimbing apabila mengalami kesulitan dalam mencari berkas atau bundel dan memberi tahu pada karyawan Bank DKI agar untuk lebih teratur dalam menyimpan dokumen seperti bundel agar tertata rapih.
3. Praktikan diminta lebih maksimal lagi dalam membagikan brosur misalkan dengan membagikan sekaligus menjelaskan isi produk tersebut agar konsumen tertarik dengan produk Bank DKI.

4. Dalam mengarsipkan meminta bantuan karyawan unit mikro untuk merapihkan sesuai dengan kategori dokumen

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Selama praktikan melaksanakan praktik kerja lapangan selama dua bulan di PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang, Maka praktikan mencoba menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang diperoleh praktikan setelah melaksanakan PKL:

1. Setelah menjalani kegiatan PKL, praktikan menambah wawasan dan gambaran dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di bidang pemasaran dalam sebuah perusahaan. Praktikan mengetahui bagaimana cara PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang mempromosikan produk pinjamannya. Promosi yang digunakan oleh Bank DKI unit Mikro adalah *Personal Selling*. Penjualan pribadi atau *personal selling* seperti unit Mikro pada Bank DKI melakukan promosi pinjaman dengan bertemu atau bertatap muka langsung dengan pemilik usaha atau pedagang toko atau warung yang didatangi oleh praktikan dan unit Mikro tersebut. *Personal selling* juga dilakukan oleh *customer service*. *Customer service* menawarkan produk pinjaman kepada nasabah saat nasabah ingin menabung di Bank DKI. Lalu promosi selanjutnya dengan cara menyebarkan brosur di tempat yang strategis

salah satunya di Pasar Tanah Abang dan Pasar Senen. Bank DKI unit Mikro melakukan penyebaran brosur yaitu brosur tersebut berisi tentang pinjaman KUR dan KUMK Monas 25,75 dan 500. Dalam brosur tersebut terdapat daftar angsuran pinjaman KUR dan Monas. Sehingga masyarakat dapat mengetahui produk dari unit Mikro dari Bank DKI.

2. Dalam kegiatan PKL, praktikan mendapat wawasan dalam bidang marketing yaitu mengetahui mekanisme tentang bagaimana cara menjual atau menawarkan produk pinjaman kredit dengan cara pendekatan dengan calon nasabah atau debitur melalui *personal selling* dengan tetap diberi arahan oleh Kepala Unit Mikro. Selain itu praktikan juga mendapatkan pengalaman dalam menghadapi konsumen karena setiap konsumen memiliki karakter yang berbeda.
3. Praktikan dapat membandingkan teori antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan. Perusahaan menggunakan salah satu teori yaitu penjualan pribadi atau *personal selling*. Tahapan *personal selling* yang dilakukan oleh PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang sudah sesuai dengan teori yang praktikan di perkuliahan. Perusahaan telah berhasil menerapkan 4 tahapan *personal selling* sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong (2010 ; 25), yaitu pendekatan (*approach*), presentasi

(presentation), mengatasi keberatan (*handing objection*), menutup penjualan (*closing*).

Dengan demikian, ilmu dan pengetahuan serta pengalaman yang dapat di tempat PKL bermanfaat bagi praktikan untuk memasuki dunia kerja.

B. Saran

Saran – saran yang hendak praktikan sampaikan kepada perusahaan tempat praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan yaitu PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang dan Universitas Negeri Jakarta, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaiki pihak-pihak terkait. Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan pada perusahaan antara lain :

1. Praktikan ingin memberikan saran untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta agar menambahkan mata kuliah personal selling untuk adik kelas, sehingga dapat memberikan wawasan, keterampilan, dan gambaran yang benar tentang dunia kerja.
2. Praktikan ingin memberikan saran khususnya pada divisi marketing untuk kedepannya agar lebih teratur dalam menyimpan berkas atau bundel agar tertata rapi, sehingga proses distribusi berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hajat, Nurahma, dkk. Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.
- Kotler, Phillip and Gary Amstrong. 2012. Prinsip-prinsip pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Asep, Solehudin, "Definisi Bank Pembangunan Raykat dan Bank Pembangunan Daerah", diakses dari <http://aseepsolehudin.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-bank-pengkreditan-rakyat-bpr.html>, (Diakses pada tanggal 14 oktober 2017)
- NN, "Peran bank Indonesia dalam stabilitas keuangan", diakses dari <http://www.bi.go.id/id/perbankan/ssk/peran-bi/peran/Contents/Default.aspx>, (Diakses pada tanggal 14 oktober 2017)
- NN, "Strategi bisnis dan pencapaian kinerja bank dki-2013", diakses dari <http://www.bankdki.co.id/id/investor-relations/2013-07-19-10-32-49/release/75-test>, pada tanggal 14 oktober 2017

Lampiran 1 : Surat Permohonan PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1058/UN39.12/KM/2017
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

14 Juni 2017

Yth. HRD PT. Bank DKI
Jl. Wahid Hasyim No.212A Tanah Abang
Jakarta Pusat 10250

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Febrían Rizky
Nomor Registrasi : 8223154777
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 085887966956

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 10 Juli s.d. 31 Agustus 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmojo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Prodi Manajemen Pemasaran (D3)

Lampiran 2 : Surat Balasan dari Perusahaan

BANK  DKI

Jakarta, 05 Juli 2017

Kepada Yth
Bapak/Ibu Woro Sasmoyo, SH
Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
Universitas Negeri Jakarta
Di Tempat

KANTOR CABANG TANAH ABANG
Jl. Wahid Hasyim No. 212A
Jakarta Pusat 10250
Telp. : 2313837, 2302334
39899626, 39899627
Fax. : 3158658, 3158659

No : 387 /TNA/VII/2017
Lamp :
Perihal: Balasan Permohonan Praktik Kerja Lapangan

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Nomor :1058/UN39.12/KM/2017 Mengenai Permohonan Ijin Kerja
Praktik bersama ini kami sampaikan yang Bersangkutan :

Nama : Febrian Rizky
NIM : 8223154777
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
Alamat : PT.BANK DKI CABANG TANAH ABANG
Jl. KH. WAHID HASYIM NO. 212A JAKARTA PUSAT 10250

Bersama ini kami sampaikan mahasiswa di atas dapat kami terima untuk melaksanakan
kerja praktik di perusahaan kami.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

PT. Bank DKI
Cabang Tanah Abang

Wakil Pemimpin

Tembusan :
- Arsip

Lampiran 3 : Daftar Hadir PKL



*Building
Future
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

**DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS**

Nama : Febrian Rizky
No. Registrasi : 8223154777
Program Studi : D3 manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Bank DKI cabang Tanah Abang
Alamat Praktik/Telp : Jl. Wahid Hasyim No. 22 A
Jakarta Pusat 10250

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 10 July 2017	1. d	
2.	Selasa / 11 July 2017	2. d	
3.	Rabu / 12 July 2017	3. d	
4.	Kamis / 13 July 2017	4. d	
5.	Jumat / 14 July 2017	5. d	
6.	Senin / 17 July 2017	6. d	
7.	Selasa / 18 July 2017	7. d	
8.	Rabu / 19 July 2017	8. d	
9.	Kamis / 20 July 2017	9. d	
10.	Jumat / 21 July 2017	10. d	
11.	Senin / 24 July 2017	11. d	
12.	Selasa / 25 July 2017	12. d	
13.	Rabu / 26 July 2017	13. d	
14.	Kamis / 27 July 2017	14. d	
15.	Senin / 31 July 2017	15. d	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai



Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4 : Daftar Hadir PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Febrion Rizky
No. Registrasi : 8223154777
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Bank Dksi Cabang Tanah Abang
Alamat Praktik/Telp : Jl. Wahid Hasyim No. 212 A
Jakarta Pusat 10250

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa / 1 Agustus 2017	1. d	
2.	Rabu / 2 Agustus 2017	2. d	
3.	Kamis / 3 Agustus 2017	3. d	
4.	Jumat / 4 Agustus 2017	4. d	
5.	Senin / 7 Agustus 2017	5. d	
6.	Selasa / 8 Agustus 2017	6. d	
7.	Rabu / 9 Agustus 2017	7. d	
8.	Kamis / 10 Agustus 2017	8. d	
9.	Jumat / 11 Agustus 2017	9. d	
10.	Senin / 14 Agustus 2017	10. d	
11.	Selasa / 15 Agustus 2017	11. d	
12.	Rabu / 16 Agustus 2017	12. d	
13.	Senin / 21 Agustus 2017	13. d	
14.	Selasa / 22 Agustus 2017	14. d	
15.	Rabu / 23 Agustus 2017	15. d	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai

()

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 : Daftar Hadir PKL



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Febrian Rizky
No. Registrasi : 8223154777
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik : PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang
Alamat Praktik/Telp : Jl. Wahid Hasyim No. 212 A
Jakarta Pusat 10250

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Kamis / 24 Agustus 2017</u>	1. <u>d</u>	
2.	<u>Jumat / 25 Agustus 2017</u>	2. <u>d</u>	
3.	<u>Senin / 28 Agustus 2017</u>	3. <u>d</u>	
4.	<u>Selasa / 29 Agustus 2017</u>	4. <u>d</u>	
5.	<u>Rabu / 30 Agustus 2017</u>	5. <u>d</u>	
6.	<u>Kamis / 31 Agustus 2017</u>	6. <u>d</u>	
7.	7.....	
8.	8.....	
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 31 Agustus 2017

Penilai, [Signature]

(.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Lampiran 6 : Penilaian PKL



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



180 9001 2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/IN/A/3640

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
..... SKS**

Nama: Febrian Rizky
No.Registrasi: 8223154777
Program Studi: D3 Manajemen Pemasaran
Tempat Praktik: PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang
Alamat Praktik/Telp: Jl. Wahid Hasyim No. 212 A
Jakarta Pusat 10250

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																																		
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian : <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan) Nilai Rata-rata : $\frac{849}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84,9$ Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>85</td> <td>A -</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	85	A -	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																			
86-100	A	4																																			
81-85	A-	3,7																																			
76-80	B+	3,3																																			
71-75	B	3,0																																			
66-70	B-	2,7																																			
61-65	C+	2,3																																			
56-60	C	2,0																																			
51-55	C-	1,7																																			
46-50	D	1																																			
85	A -																																				
Angka bulat	huruf																																				
2	Kedisiplinan	90																																			
3	Sikap dan Kepribadian	86																																			
4	Kemampuan Dasar	86																																			
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																																			
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	80																																			
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90																																			
8	Aktivitas dan Kreativitas	78																																			
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	80																																			
10	Hasil Pekerjaan	80																																			
Jumlah		849																																			

Jakarta, 31 Agustus 2017
Penilai



Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7 : Tabel Kegiatan PKL

No.	Tanggal	Kegiatan
1	10 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Memahami aturan dan prosedur yang dibuat perusahaan untuk siswa / mahasiswa yang sedang PKL• Memperkenalkan diri pada seluruh karyawan pada saat morning briefing• Briefing pada Unit Mikro
2	11 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mulai mempersiapkan berkas untuk unit mikro pada kegiatan canvassing• Menyusun berkas kegiatan mencari nasabah atau calon nasabah sesuai pada data list• Mengelola surat atau email masuk dan print untuk keperluan divisi Back Office
3	12 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Praktikan mendapat tugas dari divisi Admin• Memberikan Stempel pada berkas atau bundel yang berisi data nasabah dan Surat Perjanjian Kredit
4	13 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mengelola surat keluar masuk dan print kliring
5	14 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mengelola surat keluar masuk dan print kliring
6	17 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman• Menyebarkan brosur
7	18 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Membantu unit UPK dalam penagihan kredit
8	19 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman• Menyebarkan brosur
9	20 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman• Menyebarkan brosur
10	21 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Menyebarkan brosur
11	24 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none">• Mengelola surat keluar masuk dan print kliring

12	25 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman • Menyebarkan brosur
13	26 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
14	27 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
15	28 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Izin
16	31 Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
17	1 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
18	2 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman • Menyebarkan brosur
19	3 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Arsip berdasarkan tanggal dan bulan
20	4 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
21	7 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
22	8 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu UPK membuat surat peringatan kepada nasabah
23	9 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Sakit
24	10 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit

25	11 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Arsip berdasarkan tanggal dan bulan •
26	14 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
27	15 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
28	16 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengelola surat keluar masuk dan print kliring
29	17 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Libur Hari Kemerdekaan RI
30	18 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Izin
31	21 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari nasabah dan mem follow up calon nasabah yang ingin mengajukan pinjaman • Menyebarkan brosur
32	22 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
33	23 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan stempel Bank DKI pada berkas atau bundel nasabah yang berisi Surat Perjanjian Kredit
34	24 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Sakit
35	25 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengelola surat keluar masuk dan print kliring
36	28 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengelola surat keluar masuk dan print kliring
37	29 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun Arsip berdasarkan tanggal dan bulan
38	30 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan data yang diperlukan untuk Laporan PKL • Menginput surat atau email masuk • Membuat Surat Peringatan kepada nasabah
39	31 Agustus 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengumpulkan data yang diperlukan untuk Laporan PKL • Berpamitan kepada seluruh karyawan PT. Bank DKI Cabang Tanah Abang Jakarta Pusat
40	1 September 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Libur Hari Raya Idul Adha 1438 H