

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.
DIVISI OPERATION & BUSINESS SUPORT DIVISION**

**RIZA NOVIYARNI
8135128148**



*Building
Future
Leaders*

**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Riza Noviyarni. 8135128148. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian Operation & Business Support Division (OBSD). Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Januari 2015.

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di Bank Tabungan Negara, Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130. Pelaksanaan PKL, berlangsung selama satu bulan terhitung sejak tanggal 5 Januari 2015 sampai dengan 4 Februari 2015, dengan 5 hari jam kerja yaitu hari Senin-Jum'at dengan jam kerja 8 jam 30 menit mulai pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB. Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk memberikan gambaran dunia kerja yang sebenarnya, meningkatkan wawasan, pengetahuan, informasi, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa, selain itu juga untuk memenuhi salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta. Penulisan laporan ini menguraikan manfaat serta tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), diantaranya menjalin kerja sama antara pihak – pihak yang terlibat, yaitu perguruan tinggi dengan instansi tempat praktik mahasiswa, mengaplikasikan ilmu yang didapat di perkuliahan, serta mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja dan tuntutan perkembangan zaman. Selain itu juga untuk meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa. Selama praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan ditempatkan di Operation & Business Support Division. Pada bidang kerja tersebut yang praktikan lakukan adalah rekonsiliasi klaim ATM, mengecek Data GL kas ATM, menghubungi Customer Service di setiap cabang untuk memintakan berita acara, dll. Pada masa-masa awal Praktik Kerja Lapangan, Praktikan merasa banyak menghadapi kendala seperti, rasa gugup dan stress karena sulitnya penyesuaian diri serta belum memiliki pengalaman kerja. Dalam mensiasati kendala tersebut, praktikan harus berusaha menyesuaikan diri dan membangun komunikasi yang efektif, bekerja sama dengan pegawai yang lain. Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dapat disimpulkan bahwa praktikan mendapat tambahan wawasan pengetahuan yang lebih luas mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, serta dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi terhadap tugas yang diberikan.

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta


Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si
NIP. 19661030 200012 1 001

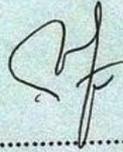
Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

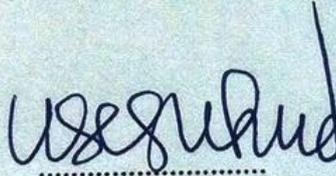
Dra. Tjutju Fatimah, M.Si
NIP. 19531117198203 2 001



23-12-2015

Penguji Ahli

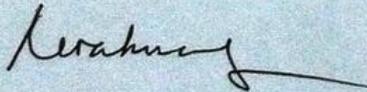
Usep Suhud, M.Si
NIP. 19700212 200812 1 001



23-12-2015

Dosen Pembimbing

Dra. Nurahma Hajad, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001



23-12-2015

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk. Divisi *Operation & Business Support Division*

Nama Penulis : Riza Noviyarni

Nomor Registrasi : 8135128148

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

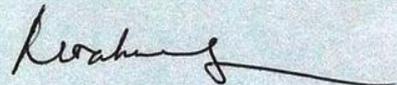
Mengetahui:

Ketua Program Studi,
Pendidikan tata Niaga



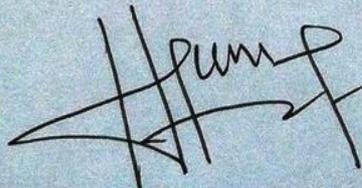
Dra. Tjutju Fatimah M. Si
NIP. 19531117 198203 2 001

Pembimbing



Dra. Nurahma Hajat M. Si
NIP. 19531002 198503 200

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Administrasi



Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si
NIP. 19661030 200012 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME, penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada laporan PKL ini, penulis menceritakan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan Praktik kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Dalam penulisan laporan, praktikan menyadari bahwa laporan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa bantuan dari seluruh pihak yang membantu secara moril maupun materil khususnya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan pihak tempat praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Dalam kesempatan ini Praktikan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan sekaligus selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga;
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
3. Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Bapak Marfiades selaku Kepala Divisi
5. Bapak Ade Firman Setiadi selaku Kepala Departemen
6. Bapak Averus selaku Kepala Bagian OBSD dan selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapangan

7. Seluruh manager dan karyawan di Divisi OBSD PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
8. Orang tua yang member dukungan doa, moril dan materil;
9. Teman – teman tercinta Program Studi Pendidikan Tata Niaga Non Reguler Angkatan 2012.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan PKL ini tak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf. Penulis mengharapkan berbagai masukan yang berkaitan dengan isi laporan agar ke depannya penulis dapat berbuat yang lebih baik lagi. Semoga laporan PKL ini memberikan manfaat, tak hanya bagi penulis sebagai pihak yang terjun langsung melakukan Praktik kerja, tetapi pihak lain yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2015

Riza Noviyarni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
LEMBAR PENGESAHAN.....	III
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PKL	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN PKL	3
C. KEGUNAAN PKL.....	4
D. TEMPAT PKL.....	6
E. JADWAL WAKTU PKL.....	6
BAB II	9
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	9
A. SEJARAH PERUSAHAAN.....	9
A. STRUKTUR ORGANISASI	20

B. KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN	21
BAB III	26
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	26
A. BIDANG KERJA.....	26
B. PELAKSANAAN KERJA	28
C. KENDALA YANG DIHADAPI	32
D. CARA MENGATASI KENDALA	33
BAB IV	37
KESIMPULAN.....	37
A. KESIMPULAN.....	37
B. SARAN SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN-LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan Divisi OBSD.....	22
---------------------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk.....	34
Gambar 2.2 Kegiatan Usaha PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan PKL.....	52
Lampiran 2	Surat Keterangan PKL.....	53
Lampiran 3	Daftar hadir PKL	54
Lampiran 4	Penilaian PKL Dari Fakultas.....	55
Lampiran 5	Penilaian Seminar PKL	56
Lampiran 6	Jadwal Waktu PKL.....	58
Lampiran 7	Log Harian.....	59
Lampiran 8	Lembar Kegiatan PKL.....	66
Lampiran 9	Withdrawal dalam Rekonsiliasi AT.....	69
Lampiran 10	Rekonsiliasi ATM.....	70
Lampiran 11	Bukti Electronic Journal.....	71
Lampiran 12	Data untuk memintakan berita acara di Kantor Cabang.....	72
Lampiran 13	Data untuk Rekonsiliasiasi Klaim ATM.....	73
Lampiran 14	Bukti GL Kas ATM.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Pada era globalisasi seperti sekarang ini kemajuan teknologi sangatlah pesat, perkembangannya kian hari kian meningkat dan persaingan pun kian ketat. Banyak masalah yang timbul di berbagai kalangan, dan semua masalah muncul karena perbedaan pendapat antara manusia satu dengan manusia lainnya. Dari sekian banyak masalah yang paling sering dihadapi oleh setiap masyarakat adalah sulitnya mencari lahan pekerjaan. Kita sebagai manusia yang memiliki visi misi, tujuan, strategi, dan wawasan kedepan hendaknya tidak melupakan akan perkembangan teknologi yang mempunyai arti penting dalam suatu pekerjaan, karena hal tersebut menuntut kita untuk mengikuti perkembangan zaman agar tidak ketinggalan dengan informasi yang ada.

Saat ini ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi dengan sangat pesat serta dukungan dari media informasi yang sedemikian rupa sehingga mengakibatkan perubahan pola hidup di berbagai kalangan masyarakat tanpa kelas.

Saat ini kebutuhan untuk memperoleh ilmu pengetahuan informasi sangat meningkat dan semua ini di karenakan oleh persaingan manusia atau kelompok/instansi yang sangat ketat demi kemajuan usahanya,

sehingga hal ini berdampak terhadap beban setiap mahasiswa karena mereka dituntut untuk mampu menggali informasi dari berbagai sumber .

Banyak sekali sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi tetapi sulit mendapatkan pekerjaan yang layak karena mereka tidak memiliki pengalaman yang cukup di dalam dunia kerja sehingga di saat mencari pekerjaan, mereka tidak dapat meyakinkan perusahaan untuk menempatkan mereka sebagai tenaga kerja perusahaan tersebut karena mereka tidak memiliki nilai lebih dibandingkan calon tenaga kerja lainnya.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu perguruan tinggi yang ada di Indonesia berupaya untuk dapat menghasilkan sumber daya yang berkualitas, diketahui setiap tahunnya lulusan dari berbagai macam latar pendidikan baik SMA, SMK, ataupun perguruan tinggi semakin membuat sesak dunia kerja dan persaingan yang ketat. Jika pihak universitas tidak mampu mencetak sarjana berkualitas maka akan semakin banyak pengangguran di negeri ini. Salah satu upaya yang dilakukan Universitas untuk menghasilkan lulusan berkualitas adalah mewajibkan mahasiswa untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

Hal ini diwujudkan dengan melakukan penyesuaian pada kurikulum perkuliahan agar materi-materi yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang ada. Namun dalam penerapannya, ilmu yang diberikan tidak dapat dipraktekkan selama

perkuliahan tatap muka dengan dosen, dibutuh kegiatan yang membuat mahasiswa terjun langsung ke dunia kerja.

Praktek Kerja Lapangan adalah salah satu program yang dilakukan oleh Universitas Negeri Jakarta dalam membangun lulusan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dibidangnya masing-masing dan juga memiliki keahlian sebagai nilai tambah agar mampu bersaing dengan calon-calon tenaga kerja lainnya dan menarik minat perusahaan-perusahaan untuk memperkejakan mereka.

Disaat mahasiswa menjalankan Praktek Kerja Lapangan pada suatu perusahaan, mereka akan mengetahui seperti apa etos kerja didalam dunia kerja dan mereka harus mampu beradaptasi dengan lingkungan tersebut agar mereka mampu meningkatkan kemampuan dan kinerja mereka serta menjadi tenaga kerja siap pakai yang memiliki kualitas, keterampilan kerja tinggi, dan dapat menghadapi tantangan dan persaingan di dunia kerja yang sesungguhnya.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL diatas, maka pelaksanaan kegiatan PKL dimaksudkan untuk:

1. Melakukan praktik kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya
2. Mempelajari penerapan bidang Pemasaran dalam praktik kerja sesungguhnya

3. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dengan dunia kerja nyata

Sedangkan tujuan dilakukannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

1. Untuk melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan
2. Membiasakan mahasiswa terhadap kultur dunia kerja yang berbeda dengan kultur pembelajaran di kelas, dari segi manajemen waktu, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan tekanan yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
3. Meningkatkan wawasan serta memantapkan keterampilan bekerja praktikan dalam bidang akuntansi

C. Kegunaan PKL

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan memberikan hasil yang positif bagi praktikan, bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Praktikan
 - a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam perkuliahan serta dapat menggali hal baru yang belum didapat dari pendidikan formal sehingga dapat meningkatkan kualitas praktikan.
 - b. Mendapatkan pengalaman bekerja sebagai karyawan instansi pemerintahan.

- c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang professional dan bertanggungjawab.

2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

- a. Menjalin kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya, sehingga FE UNJ dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja
- b. Mengetahui atau menilai kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di masa kuliah
- c. Mengetahui seberapa besar peranan tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja

3. Bagi Instansi

- a. Instansi dapat terbantu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditentukan.
- b. Menjalin hubungan baik antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat.
- c. Memungkinkan adanya saran dari mahasiswa pelaksana PKL yang bersifat membangun dan menyempurnakan sistem yang ada.

D. Tempat PKL

Praktikan melakukan kegiatan PKL di salah satu Bank di Indonesia. Berikut ini merupakan data informasi instansi tempat pelaksanaan PKL:

Nama Instansi : Bank Tabungan Negara
Alamat : Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130
No. Telp : 021-6336789, 6332666
Fax : 021-6346704
Website : <http://www.btn.co.id>
Penempatan PKL : Operation & Business Support Division

Alasan praktikan melaksanakan PKL di bagian Operation & Business Support Division dikarenakan sebagai sarana yang tepat untuk mengenal dan memahami serta memperoleh pengalaman mengenai peroperasian bisnis dan pelayanan yang berada di institusi pemerintahan.

E. Jadwal Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh praktikan berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 5 Januari 2015 sampai dengan 4 Februari 2015. Dalam rangka pelaksanaan PKL ada beberapa tahap yang harus dilakukan yaitu:

1. Tahap Persiapan

Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan atau dinas pemerintahan yang dapat menerima kegiatan PKL. Setelah

mengetahui bahwa di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk bisa melakukan kegiatan PKL, maka Praktikan membuat surat permohonan izin PKL ke bagian akademik Fakultas Ekonomi UNJ dan teruskan ke bagian BAAK UNJ. Dibutuhkan waktu paling lambat tiga hari untuk membuat surat permohonan izin dari Universitas. Pada tanggal 25 November akhirnya surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan dikeluarkan oleh BAAK UNJ dengan Nomor: **5704/UN39.12/KM/2014**, surat tersebut dikirim ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk pada Divisi HRD. Kemudian Divisi HRD melimpahkan surat PKL ke Divisi OBSD. Praktikan membawa surat persetujuan PKL ke Jendral Manajer Divisi OBSD yang menginformasikan bahwa praktikan dapat melaksanakan PKL yang bertempat PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melakukan kegiatan PKL berlangsung selama satu bulan yakni terhitung mulai dari tanggal 5 Januari 2015 samapi dengan 4 Februari 2015. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi praktikan untuk melaksanakan. Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu praktikan telah menyelesaikan program pembelajaran semester enam.

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktikan di Divisi OBSD

Hari	Jam Kerja (WIB)	Keterangan
------	-----------------	------------

Senin s.d Jumat	08:00 – 12:00	
	12:00 – 13:00	Istirahat
	13:00 – 16:30	
Sabtu dan Minggu	Libur	

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

3. Tahap Pelaporan

Setelah melaksanakan Praktik Kerja selama satu bulan praktikan memiliki kewajiban untuk membuat laporan tertulis yang berisi kegiatan observasi dan kegiatan tugas selama melakukan PKL kepada universitas. Laporan tertulis tersebut merupakan syarat untuk kelulusan bagi praktikan sebagai mahasiswa Pendidikan Tata Niaga.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Awal Kelahiran Bank BTN

BTN lahir pada masa yang cukup sulit. Lahirnya BTN juga mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaannya. Perjuangan BTN telah dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Puncak dari perjuangan itu adalah pada tahun 1897, dimana pada saat itu dikenal sebagai masa keramat. Para pelaku dalam pengembangan BTN pada saat itu yakin bahwa tahun itulah sebagai puncak daripada cikal bakal pendirian BTN. Hal ini didasari oleh adanya Koninklijk Besluit No. 27 di Hindia Belanda atau dalam istilah Indonesia istilah ini lebih familiar dikenal dengan nama surat keputusan yang menyatakan adanya pendirian *POSTSPAARBANK*.

Postpaarbank merupakan nama pertama kali bagi BTN yang diberikan oleh pemerintah Hindia Belanda kepada Indonesia pada saat itu. *Postpaarbank* yang mempunyai tugas utama untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung dalam perjalannya tampak jelas berupaya secara sungguh-sungguh untuk mewujudkan tugas tersebut. Sebelum masuknya *Postpaarbank* di Indonesia. Masyarakat Indonesia termasuk pada kelompok masyarakat yang tidak gemar menabung. Bahkan tradisi

yang ada pada saat itu adalah adanya kebiasaan untuk menyimpan uang didalam rumah yang pada umumnya disimpan dibawah bantal.

Ajakan *Postpaarbank* tersebut merupakan awal yang baik dalam pertumbuhan sekaligus sebagai kontrol arus uang yang beredar dalam masyarakat pada saat itu. Hingga penghujung tahun 1931 peranan *Pospaarbank* dalam penghimpunan dana masyarakat terus menunjukkan adanya peningkatan yang sangat baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya minat masyarakat pada saat itu untuk menaruh atau menyimpan uangnya di bank. Sampai dengan akhir tahun 1939, *Postpaarbank* telah berhasil menghimpun dana masyarakat sebesar Rp. 54 juta. Sebuah jumlah yang sangat besar pada masa itu.

Masa Pendudukan Jepang

Masuknya Jepang ke Indonesia pada tahun 1942 telah merubah semua bentuk pemerintahan dan segala aspek kehidupan masyarakat di Indonesia sesuai dengan kehendak Jepang yang berhasil mengusir Belanda pada saat itu dari wilayah Indonesia. Secara resmi pada tahun itu Jepang telah mengambil alih kekuasaan Belanda di Indonesia dan *Postpaarbank* yang merupakan bank karya kolonial Belanda dibekukan. Sebagai gantinya pemerintah Jepang mendirikan TYOKIN KYOKU.

Pada prinsipnya misi Tyokun Kyoku bentukan Jepang tidaklah jauh dengan maksud dan tujuan *Postpaarbank* produk kolonial Belanda, yaitu untuk mengajak masyarakat Indonesia gemar menabung. Namun

dalam perjalanannya ternyata misi *Tyokin Kyoku* tidak semulus apa yang pernah dilakukan Postpaarbank dalam menghimpun dana masyarakat melalui tabungan tersebut. *Tyokin Kyoku* gagal dalam menjalankan misinya karena masyarakat menganggap bahwa manabung melalui *Tyokin Kyoku* tersebut dirasakan adanya paksaan, sehingga dengan sendirinya masyarakat enggan untuk melakukan penabungan pada saat itu. Meskipun demikian *Tyokin Kyoku* telah berhasil membuka cabangnya di Yogyakarta pada masa itu.

Akhirnya hanya dalam waktu tidak sampai 3 tahun, Jepang diusir dari pemerintahan Indonesia yang sekaligus pada saat itu pula, tepatnya tanggal 17 Agustus 1945 bangsa Indonesia memproklamasikan dirinya sebagai bangsa yang merdeka. Dengan status baru ini maka seluruh tatanan pemerintahan secara bertahap mulai diadakan perubahan.

Masa Kemerdekaan

Dengan berakhirnya masa pendudukan Jepang di Indonesia, maka resmilah bangsa Indonesia pada saat itu sebagai bangsa yang merdeka. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka *Tyokin Kyoku* sebagai peninggalan Jepang masa itu diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan namanya dirubah menjadi KANTOR TABUNGAN POS atau disingkat KTP. Pembentukan KTP pada saat itu diprakarsai oleh Bapak Darmosoetanto selaku Direktur pertama KTP. Dalam perjalanannya pada akhirnya KTP mempunyai peran yang sangat besar. Peran yang

sangat berarti pada saat itu adalah adanya tugas KTP dalam pengerjaan penukaran uang Jepang dengan Uang Republik Indonesia (ORI). Sejarah telah mencatat bahwa pada masa pendudukan Jepang peredaran uang yang ada saat itu ditarik dan diganti dengan uang Jepang. Maka begitu Indonesia merdeka, melalui KTP inilah uang Jepang yang masih beredar kemudian ditarik dan diganti dengan Uang Indonesia.

Agresi Belanda nampaknya tidak berlangsung lama, karena pada bulan Juni 1949 pemerintah Republik Indonesia membuka kembali KTP tersebut sekaligus mengganti nama KTP menjadi BANK TABUNGAN POS REPUBLIK INDONESIA. Ada maksud pemerintah pada saat itu mengganti nama KTP menjadi Bank Tabungan Pos RI. Dengan penggantian nama itu pemerintah bermaksud untuk membereskan pekerjaan-pekerjaan KTP yang kocar-kacir. Hal ini tentunya dapat dimaklumi mengingat KTP saat itu hanya berumur pendek dengan tugas yang relatif berat. KTP hanya bekerja hingga akhir tahun 1949. Setelah masa Kantor Tabungan Pos usai di tahun 1949, selanjutnya pemerintah Indonesia hanya mengakui Bank Tabungan Pos RI sebagai lembaga tabungan. Usai dikukuhkannya Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia, pada tahun 1950 kemudian pemerintah mengganti namanya dengan nama BANK TABUNGAN POS.

BTN Saat Ini

Sukses KPR dengan realisasi pertama di Semarang pada tahun 1976 tersebut telah membawa keyakinan manajemen BTN untuk menjadikan bisnis perumahan tersebut sebagai bisnis utama BTN. Hal ini tampak jelas pada misi BTN yaitu melakukan tugas dan usaha di bidang perbankan dalam arti yang seluas-luasnya untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi kearah kesejahteraan rakyat banyak dengan menghususkan diri melaksanakan kegiatannya dalam bidang pembiayaan proyek pembangunan perumahan rakyat.

Akhirnya sejarah mencatat dengan sukses BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut telah membawa status BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. Status persero ini memungkinkan BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum. Dan memang untuk mendukung bisnis KPR tersebut, BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum. BTN juga memiliki produk Tabungan, Giro, Deposito, ataupun layanan perbankan lainnya yang dimiliki oleh bank lain.

Sukses BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status BTN sebagai bank umum menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit (L/C)*, pembiayaan usaha dalam bentuk dollar, dll bisa diberikan BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat BTN lupa akan fungsi utamanya

sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Diakui memang bisnis perbankan yang semakin berkembang menuntut BTN untuk terjun sebagai pemenuhan dari statusnya sebagai bank umum dan bank devisa. Krisis ekonomi yang meluluh lantakkan sendi-sendi perekonomian Indonesia membuat keyakinan BTN untuk memutar kembali bisnis utamanya di bidang perumahan.

Tahun 1997 manajemen BTN menetapkan kebijakan strategisnya untuk mengembalikan BTN pada bisnis intinya, yaitu bisnis pembiayaan perumahan. Keputusan ini pada akhirnya banyak membantu BTN dalam proses rekapitalisasi atau penambahan modal oleh pemerintah bagi bank yang menderita sakit karena pengaruh krisis ekonomi.

Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

- Menyediakan produk dan jasa yang inovatif serta unggul yang fokus pada pembiayaan perumahan dan tabungan.
- Mengembangkan Human Capital yang berkualitas dan memiliki integritas tinggi, serta penerapan Good Corporate Governance dan Compliance.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui teknologi informasi terkini.
- Memedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.

Latar Belakang Pendirian PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

- a. Dibentuk agar masyarakat rajin menabung
- b. Untuk meningkatkan kesejahteraan Rakyat
- c. Untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan sosial
- d. Memberikan keringan terhadap masyarakat menengah ke bawah dan bagi masyarakat kelas menengah untuk KPR

Manfaat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Bagi Nasabah

Manfaat utama yang di peroleh oleh nasabah yang meminjam dari PT. Bank Tabungan Negara adalah ketersediaan dana dengan prosedur yang relatif sederhana dan dalam waktu jangka panjang maupun dalam jangka waktu pendek. Disamping itu, mengingat jasa yang di tawarkan BTN tidak hanya jasa seperti menerima simpanan uang ataupun kredit saja, melainkan nasabah juga dapat memperoleh manfaat antara lain:

- a. Penaksiran nilai suatu mata uang dari institusi yang telah berpengalaman dan dapat di percaya.
- b. Memberikan tabungan perumahan bagi nasabah
- c. Serta memberikan pinjaman uang untuk KPR
- d. Memberikan tabungan Umroh atau Naik Haji pada nasabah
- e. dan Memberikan kreditur terhadap masyarakat

Bagi PT. Bank Tabungan Negara

Manfaat yang diharapkan dari BTN sesuai jasa yang diberikan kepada nasabahnya adalah:

- a. Penghasilan yang bersumber dari sewa modal yang dibayarkan oleh peminjam dana
- b. Penghasilan yang bersumber dari tabungan nasabah
- c. Penghasilan yang bersumber dari *Credit Card* yang di tawarkan oleh BTN.
- d. Pelaksanaan misi PT. Bank Tabungan Negara sebagai Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.

Penghargaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

- Penghargaan Digital Brand, Kategori Digital Brand KPR Tahun 2013, Pada Tanggal 30 Januari 2014 (Infobank)
- Penghargaan Pembayaran Pajak Tahun 2013, Kategori Kontribusi pembayaran dan pelaporan pajak sesuai perundang-undangan, Pada Tanggal 27 Feb 2014 (Kanwil DJP Wajib Pajak)
- Penghargaan *Service Excellen*, Kategori 2nd Best *ATM Commencial Bank*, Pada Tanggal 13 Jun 2014 (Infobank)
- Penghargaan Pembiayaan Perumahan, Kategori Penyalur Pembiayaan KPR Terbanyak, Pada Tanggal 20 Jun 2014 (Property & Bank)

- Penghargaan Properti Indonesia Award 2014, Kategori *The Preferred Housing Finance*, Pada Tanggal 27 Agust 2014 (Properti Indonesia)
- Penghargaan Indonesia WOW Brand 2014, Kategori *Gold Champion of Indonesia WOW Brand 2014 Mortgage* (Buku 3), Pada Tanggal 11 Sep 2014 (Markplus)
- Penghargaan *Banking Efficiency Award*, Kategori *The Most Efficient Bank 2014 BUMN*, Pada Tanggal 24 Sep 2014 (Bisnis Indonesia)
- Penghargaan *Most Recommended Brand-Word of Mouth*, Kategori KPR, Pada Tanggal 23 Jun 2014 (SWA dan Onbee)
- Penghargaan Anugerah Perbankan Indonesia 2014, Kategori Peringkat ke-2 BUKU 3, Pada Tanggal 18 Nop 2014 (Economic Review)
- Penghargaan *Trusted Company Based on Corporate Goverment Perception Index (CGPI)*, Kategori *Indonesia Trusted Companies*, Pada Tanggal 14 Des 2014 (SWA dan IICG)
- Penghargaan Indonesia WOW Brand 2014, Kategori *Bronze Champion of Indonesia WOW Brand 2014 Saving Account* (BUKU 3), Pada Tanggal 11 Sep 2014 (Markplus)
- Penghargaan Infobank BUMN Award 2014, Kategori BUMN dengan Kinerja Keuangan Sangat Bagus selama 2009-2013, Pada Tanggal 30 Okt 2014 (Infobank).

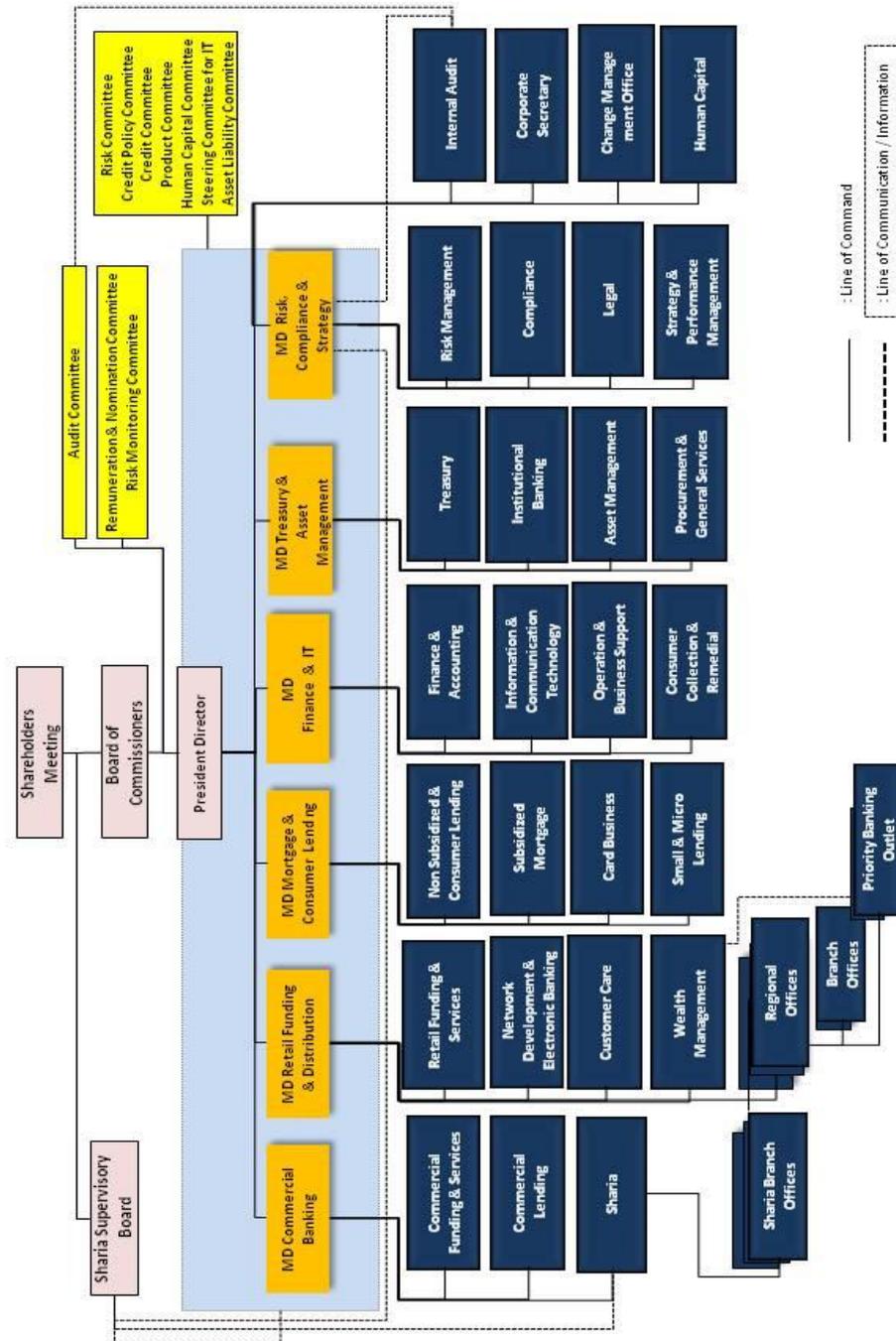
- Penghargaan *Digital Brand*, Kategori *Digital Brand* Tahun 2013 Peringkat 2 Unit Usaha Syariah Bank Umum, Pada Tanggal 30 Jan 2014 (Infobank).
- Penghargaan *Service Excellence*, Kategori *1st Best Phone Handling Islamic Business Unit*, Pada Tanggal 13 Jun 2014 (Infobank).
- Penghargaan *Service Excellence*, Kategori *2nd Best Customer Service Islamic Business Unit*, Pada Tanggal 13 Jun 2014 (Infobank).
- Sertifikat Iso 9001:2008, Kategori *Internal Audit Services (General, Syariah and IT Audits)*, Pada Tanggal 11 Agustus 2014 samapi dengan 11 Agustus 2017 (SGS).
- Penghargaan Infobank Sharia, Kategori Kinerja Keuangan Sangat Bagus Tahunan 2013 *Islamic Business Unit*, Pada Tanggal 30 Sep 2014 (Infobank).
- Penghargaan *The 10th Islamic Finance Award*, Kategori *3rd rank Top Growth Funding Sharia Unit*, Aseet>IDR 1 Tn, Pada Tanggal 24 Feb 2014 (Karim Consulting Indonesia).
- Penghargaan 2013/14 *Vision Awards*, Kategori *Top 50 Annual Reports Worldwide*, ranking at #5, Pada Tanggal 23 Feb 2015 (LACP)
- Penghargaan Pembiayaan Perumahan, Kategori Pelayanan Terbaik dalam Pembiayaan Perumahan Rakyat, Pada Tanggal 28 Okt 2014 (Residence Indonesia).

- Penghargaan *The 10th Islamic Finance Award*, Kaegori *1st rank The Best Services Quality*, Pada Tanggal 24 Feb 2014 (Karim Consulting Indonesia).
- Penghargaan 2013/14 *Vision Awards*, Kategori *Platinum Award*, Pada Tanggal 23 Feb 2015 (LACP).

Jaringan Bisnis PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

NAMA	2011	2012	2013	2014
<i>Regional Offices</i>	2	3	3	3
<i>Branch Offices</i>	65	65	65	65
<i>SubBranch Offices</i>	218	223	223	223
<i>Cash Outlets</i>	316	415	479	479
<i>Sharia Outlets</i>	39	50	50	50
<i>Priority Outlet</i>	7	13	23	34
<i>Total Outlets</i>	640	756	820	820
<i>Post Offices</i>	2.738	2.922	2.922	2.951
<i>ATMs</i>	1.181	1.404	1.504	1.830
<i>Employees</i>	6.337	7.142	8.011	8.582

A. Struktur Organisasi



Sumber: Laporan Tahunan PT. Bank Tabungan Negara 2014

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Keterangan:

Direktur Utama	: Maryono
Direktur I	: Hulmansyah
Direktur II	: Irman Alvian Zahiruddin
Direktur III	: Mansyur Syamsuri Nasution
Direktur IV	: Rico Rizal Budidamo
Direktur V	: Iman Nugroho Soeko
Komisaris Utama	: Mardiasmo
Komisaris	: Agung Kuswandono
Komisaris Independen I	: Maulana Ibrahim
Komisaris Independen II	: Amanah Abdulkadir
Komisaris Independen III	: Sahala Lumban Goal
Komisaris	: Herman Hidayat

B. Kegiatan Umum Perusahaan

Berdasarkan Akta pernyataan keputusan RUPS luar biasa tentang perubahan anggaran dasar PT.Bank Tabungan Negara (Persero) no.7 tanggal 12 Oktober 2009, kegiatan usaha Perseroan adalah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang dan melakukan pinjaman dengan jaminan aktiva produktif.

- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko Perseroan maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya.
- Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh Bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - Kertas Perbendaharaan Negara dan surat Jaminan Pemerintah.
 - Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - Obligasi
 - Surat Dagang Berjangka Waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjam dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- f. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
- g. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat

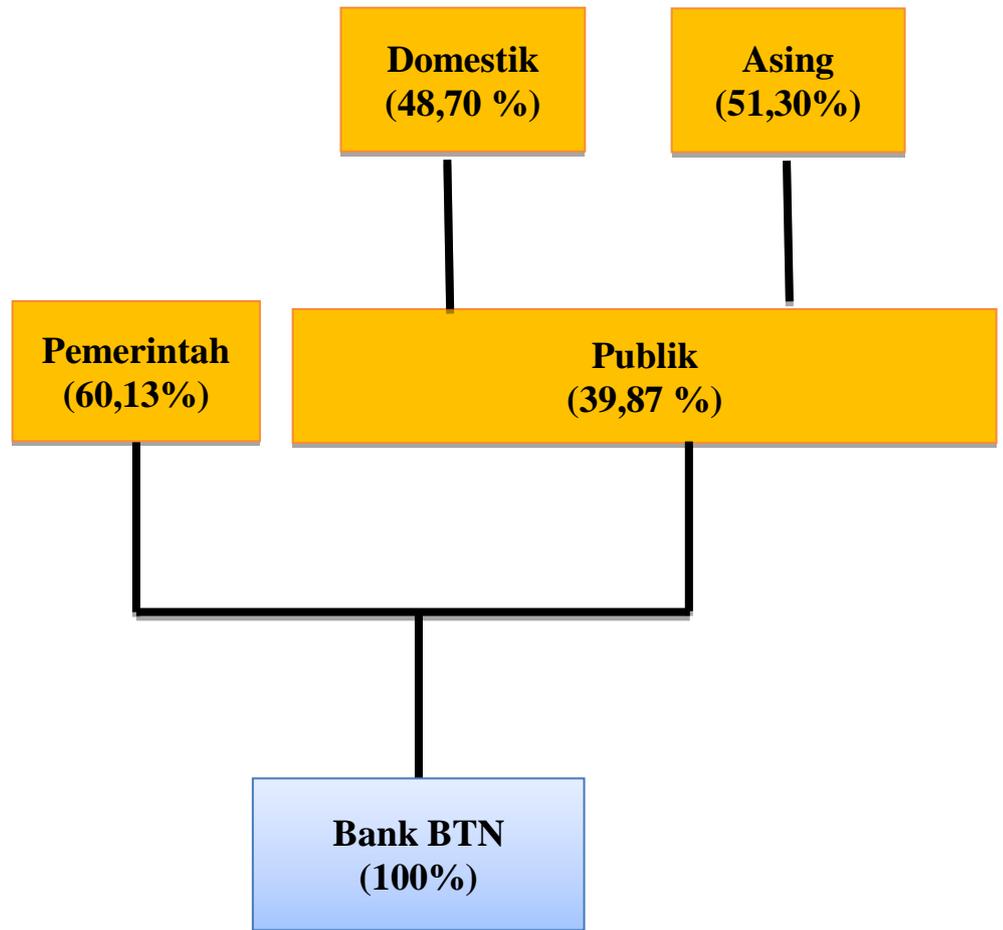
berharga.

- h. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- i. Melakukan kegiatan penitipan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- j. Membeli sebagian atau seluruh agunan, baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan kuasa untuk menjual di luar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada Perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, sekutisasi aset, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amat.
- l. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang.
- m. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan dengan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.
- n. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, termasuk kegagalan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, sesuai syarat bahwa Perseroan di kemudian hari harus menarik kembali pernyataannya, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

Perseroan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

- o. Bertindak sebagai pendiri dan pengurus dana pensiun sesuai ketentuan dalam perundang-undangan.
- p. Melakukan kegiatan jasa keuangan, commercial banking dan investment banking lainnya.
- q. Melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan.
- r. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Struktur Perusahaan



Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Tabungan Negara 2014

Gambar 2.2 Kegiatan Usaha PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Entitas Anak, Entitas Asosiasi dan Struktur Grup Perusahaan, Bank BTN tidak memiliki anak perusahaan, perusahaan terafiliasi dan grup perusahaan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara, Jalan Gajah Mada no.1 Jakarta Pusat 10130 selama satu bulan, dua puluh hari kerja, yakni terhitung mulai pada tanggal 5 Januari 2015 sampai dengan 5 Februari 2015. Praktikan memiliki jadwal kerja dari hari Senin s.d Jumat masuk pukul 08.00 WIB dan pulang pada pukul 16.30 WIB. Praktikan diberikan kesempatan oleh Kepala Departemen untuk ditempatkan pada Divisi OBSD (*Operation & Business Suport Division*), yang dipimpin langsung oleh Kepala Bagian OBSD dan beliau sekaligus merupakan pembimbing praktik kerja lapangan. Berikut adalah biodata singkat beliau:

Nama : Avenus

Jabatan : Kepala Bagian OBSD

Pada hari pertama bimbingan praktikan dijelaskan mengenai ruang lingkup kegiatan perusahaan dan melakukan perkenalan diri kepada staff di bagian OBSD (*Operation & Business Suport Division*). Sebelum melaksanakan pekerjaan biasanya pembimbing memarkan terlebih dahulu proses kerjanya untuk selanjutnya praktikan mengaplikasikannya. Praktikan juga diharapkan dapat meningkatkan ke disiplin, tanggung jawab dan mampu bekerja terampil dalam pelaksanaan Praktikan Kerja

Lapangan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan di haruskan untuk mengikuti segala peraturan yang berlaku di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk seperti:

1. Mematuhi tata tertib yang berlaku di PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
2. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, menggunakan pakaian hem/blus dan rok/ celana yang sopan memakai sepatu, tidak diperkenankan memakai pakaian hem/ blus yang terbuat dari kaos dan celana jeans.
3. Data dan Informasi yang di peroleh semata-mata dipergunakan untuk keperluan akademik.
4. Menyerahkan 1 (satu) eksemplar Laporan Akhir, sebagai bahan referensi dan memperkaya khasanah Perpustakaan kami.
5. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas Negeri Jakarta, dan PT.Bank Tabungan Negara

Adapun bidang kerja/tugas yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan rekonsiliasi klaim ATM dari bank lain.
- b. Mengecek data GL kas ATM
- c. Memintakan data berita acara dan Electronic Journal (EJ) ke cabang BTN di seluruh Indonesia
- d. Memperbanyak document yang ada (foto copy), mengantarkan surat ke divisi-divisi tujuan surat dan pengarsipan surat.

- e. Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
- f. Menerima telepon dari *Customer Service* seluruh Indonesia yang menyampaikan komplain dari nasabah maupun yang menanyakan transfer uangnya sudah berhasil atau belum.

Selama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan diarahkan oleh pembimbing mengenai pekerjaan dan tugas-tugas yang dibeikan yang harus dikerjakan oleh praktikan. Monitoring dan evaluasi pun juga dilakukan agar praktikan merasa memiliki tanggung jawab atas penyelesaian tugas yang telah diberikan, praktik pun tidak segan untuk bertanya kepada pembimbing agar meminimalisir kekeliruan akan tugas yang diberikan.

B. Pelaksanaan Kerja

Pada pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang di mulai tanggal 5 Januari 2015 sampai dengan tanggal 5 Februari 2015 di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, praktikan dibimbing mengenai pekerjaan atau tugas-tugas oleh Staff OBSD. Pembimbing memberikan bimbingan dan arahan dalam melaksanakan kegiatan PKL. Pada pelaksanaan PKL ini, Praktikan bertugas untuk mengerjakan pekerjaan sehari-hari atau rutin berikut:

- a Melakukan rekonsiliasi klaim ATM dari bank lain.

- Pembimbing menyiapkan data-data klaim yang di perlukan dalam melakukan rekonsiliasi klaim ATM. Biasanya data-data yang di perlukan adalah kode ATM ID, tanggal dan waktu transaksi, kode transaksi, nomor rekening nasabah yang melakukan klaim dan jumlah transaksi.
- Sebelum pembimbing memberikan tugas seperti itu, pembimbing memberikan arahan kepada praktikan bagaimana cara masuk ke web Recon dan log in menggunakan akun pembimbing tersebut.
- Setelah itu praktikan diminta untuk mengklik bagian withdrawal pada pilihan menu. Pembimbing menjelaskan withdrawal. Withdrawal adalah laporan rekonsiliasi ATM tarik tunai per tanggal periode.
- Kemudian praktikan mencari kode ATM ID pada menu withdrawal yang sesuai dengan data klaim yang sudah diberikan.
- Kemudian praktikan mencocokkan jam transaksi oleh nasabah yang sesuai dengan data klaim yang sudah diberikan.
- Kemudian praktikan mengunduh bukti *Electronic Journal* (EJ) dan praktikan mencocokkan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan *Electronic Journal* tersebut
- Jika terbukti kalau memang ada kesalahan dalam melakukan transaksi, maka praktikan akan memberikan tanda ceklis pada data klaim.

- Selanjutnya penyelesaian klaim akan dilanjutkan oleh pembimbing sendiri.
- b. Mengecek data GL kas ATM
- Pembimbing menyiapkan data-data yang di perlukan dalam pengecekan data GL kas ATM. Biasanya data-data yang di perlukan adalah biasanya data-data yang di perlukan adalah tanggal dan waktu transaksi, kode transaksi, nomor rekening nasabah yang melakukan klaim dan jumlah transaksi. Data-data tersebut terdiri dari data debit dan data kredit.
 - Kemudian praktikan mencocokkan antara data debit dan data kredit tersebut.
 - Jika terjadi ketidakcocokkan, maka praktikan memberikan tanda ceklis pada data tersebut dan penyelesaian selanjutnya akan dilakukan oleh pembimbing sendiri.
- c. Memintakan data berita acara dan *Electronic Journal* (EJ) ke cabang BTN di seluruh Indonesia
- Pembimbing menyiapkan data-data yang di perlukan untuk meminta berita acara pada cabang BTN di seluruh Indonesia. Biasanya data-data yang diperlukan adalah nomor telepon cabang dan daerah kantor cabang.
 - Setelah sudah terhubung dengan customer service kantor cabang, maka praktikan meminta customer service tersebut mengirimkan

data berita acara dan *Electronic Journal* (EJ) tersebut dikirimkan melalui e-mail dengan tujuan alamat e-mail pembimbing.

d. Memperbanyak document yang ada (fotocopy) mengantarkan surat ke divisi –divisi tujuan surat dan pengarsipan surat.

- Pembimbing menyiapkan dokumen yang akan diperbanyak.
- Praktikkan menuju tempat fotocopy-an perusahaan yang terletak di depan pintu masuk divisi untuk memperbanyak dokumen sesuai permintaan pembimbing.
- Surat yang telah di perbanyak diantarkan ke beberapa divisi yang telah ditentukan oleh pembimbing
- Dan dokumen surat asli maupun fotocopy akan disimpan di lemari sesuai jenis surat sebagai arsip divisi.

e. Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia

- Pembimbing menyiapkan data-data yang di perlukan untuk perhitungan seluruh biaya pajak. Biasanya data-data yang diperlukan adalah kode ATM ID atau kantor cabang, tanggal dan waktu transaksi, dan nomor rekening nasabah.
- Setelah data tersebut diinput, maka praktikkan menjumlah seluruh biaya pajak tersebut di setiap bulannya pada tahun tertentu dan mencocokkan dengan data tersebut.

- f. Menerima telepon dari nasabah baik yang komplain maupun yang menanyakan transfer uangnya sudah berhasil atau belum.
- Pembimbing mengajarkan bagaimana merima telepon dengan baik dan benar yaitu dengan cara, Selamat pagi dengan menyebutkan nama OBSD ada yang bisa dibantu seperti itu.
 - Pembimbing memberikan kode telepon setiap karyawan untuk kemudian disambungkan kepada karyawan yang bersangkutan.
 - Setelah itu praktikkan mempraktikannya jika ada telepon yang berdering dan mengangkat telepon tersebut.
 - Kemudian praktikan menyambungkan ke karyawan OBSD yang bersangkutan

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas, praktikan selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik untuk setiap pekerjaan, namun tentu saja tidak semua rencana pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas Praktik, di antaranya:

1. Saat memulai praktik kerja lapangan praktikan merasa kurang dapat beradaptasi dengan para karyawan di BTN.
2. Minimnya fasilitas yang disediakan BTN menjadi salah satu penghambat praktikan dalam menyelesaikan tugas misalnya kurangnya jaringan Internet.

3. Kurangnya komunikasi terhadap karyawan perusahaan karena merasa kurang percaya diri terhadap pertanyaan yang akan ditanyakan.
4. Tenggang waktu yang diberikan dalam menyelesaikan pekerjaan terkadang membuat Praktikan panik dan akhirnya menimbulkan stres kerja.

D. Cara Mengatasi Kendala

Adapun cara untuk mengatasi kendala yang praktikan hadapi adalah sebagai berikut:

1. Praktikan mencoba beradaptasi dengan para pegawai di divisi OBSD dengan cara bertanya maupun berbincang-bincang, dan praktikan menganggap mereka adalah orang yang berpengalaman yang dapat membimbing praktikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di BTN.
2. Untuk mengatasi minimnya fasilitas yang disediakan BTN dalam mengerjakan tugasnya, praktikan perlu menggunakan jaringan internet sendiri. Bentuk keterbatasan tersebut seperti jumlah jaringan internet yang tidak memadai dan keterbatasan fasilitas lainnya yang dibutuhkan saat pengerjaan tugas mengakibatkan seringkali tersendatnya pengerjaan tugas yang dibebankan pada praktikan. Hal ini menyebabkan praktikan menjadi tersendat dan terkesan mengulur waktu dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut Suad Husnan, “Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan bekerja lebih produktif. Menurut jurnal dengan adanya fasilitas kerja karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.”¹

Selain itu Menurut Flippo dia berpendapat mengenai kualitas kerja yaitu: “meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum”.²

¹ Budiyono. 2008. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Karya Gemilang Surakarta*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Surakarta.

² Flippo, Edwin B. 1995. *Manajemen Personalia, Edisi IV*, PT. Erlangga: Jakarta.

Bertitik tolak pada pendapat Flippo tersebut maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektivitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Dengan adanya fasilitas yang memadai akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya efisiensi dan efektifitas suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia tersebut. Dengan mengetahui hal tersebut dan kemungkinan yang kecil untuk dilengkapinya fasilitas-fasilitas pendukung tersebut mengingat disini.

Praktikan bukan orang yang berwenag untuk mengajukan hal tersebut, maka praktikan mengatasi kendala tersebut dengan menggunakan jaringan internet pribadi yang dimiliki setiap hari untuk mengerjakan tugas agar cepat terselesaikan.

3. Dalam mengantisipasi *deadline* pekerjaan, maka praktikan melakukan manajemen waktu setiap harinya. Manajemen waktu menurut Fatimah merupakan “perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengawasan serta pengendalian suatu produktivitas pada waktu”.³ Dari teori tersebut, jika pekerjaan yang harus dikerjakan banyak maka yang harus dilakukan adalah bagaimana mengelola semua pekerjaan dengan baik sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu.

³ Fatimah, *Perusahaan dan Organisasi*, (Bandung: Aksara Utama, 2004), p.309

Selain itu, *deadline* dapat menimbulkan stres kerja. Stres kerja bisa terjadi karena ketidakmampuan diri kita dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan dan ditambah dengan *deadline* yang ditentukan. Untuk itu sangat diperlukan adanya manajemen stres. Menurut Syafrianto mengenai manajemen stres yakni :

“kemampuan penggunaan sumber daya (manusia) secara efektif untuk mengatasi gangguan atau kekacauan mental dan emosional yang muncul karena tanggapan (respon)”⁴

Dari kedua teori di atas, jika melakukan penerapan manajemen stres dengan baik maka akan menimbulkan efek positif seperti terus berpikiran positif terhadap pekerjaan, motivasi meningkat dan kinerja pun akan meningkat pula. Setiap pekerjaan pasti akan melahirkan suatu tekanan, entah dengan skala yang rendah sampai tinggi. Menyikapi hal tersebut Praktikan menyadari bahwa pekerjaan yang diberikan semata-mata untuk mengeksplorasi kemampuan praktikan secara komprehensif dan lebih memberikan gambaran mengenai dunia kerja. Dengan adanya kesadaran tersebut, tentu membuat praktikan tidak mudah stres dan jenuh terhadap pekerja.

⁴ Syafrianto, *Pengertian Stres dan Emosi* (Bandung: Graha Perkasa, 2000),p.89

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan merupakan program Universitas Negeri Jakarta untuk memiliki gambaran yang lebih komperhensif mengenai dunia kerja bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sekaligus memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan. Dengan mengikuti program Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan mahasiswa dapat lebih mengenal, mengetahui dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia tenaga kerja yang ada sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja.

Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu persyaratan kelulusan di Universitas Negeri Jakarta untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan S.Pd.

Berdasarkan hasil laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dapat diperoleh kesimpulannya di antaranya:

1. Praktik yang dilaksanakan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memberikan pengalaman yang nyata kepada praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang mempunyai salah satu misi meningkatkan keunggulan kompetitif melalui teknologi informasi terkini. Praktikan

ditempatkan di Divisi OBSD (*Operation Business & Suport Division*) yang memiliki tugas Bertanggung jawab terhadap pelayanan nasabah dalam menangani E-Channel.

2. Tugas yang diberikan kepada praktikan antara lain melakukan rekonsiliasi klaim ATM dari bank lain uang. mengecek data GL kas ATM, memintakan data berita acara dan *Electronic Journal* (EJ) ke cabang BTN di seluruh Indonesia, memperbanyak document yang ada (foto copy), mengantarkan surat ke divisi-divisi tujuan surat dan pengarsipan surat, menghitung biaya bagi nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia, menerima telepon dari *Customer Service* seluruh Indonesia yang menyampaikan komplain dari nasabah maupun yang menanyakan transfer uangnya sudah berhasil atau belum.
3. Dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan, praktikan menemui beberapa kendala di antaranya praktikan masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan yang baru, praktikan diberi pekerjaan yang cukup membutuhkan ketelitian sedangkan praktikan belum berpengalaman dan deadline pekerjaan yang membuat praktikan gugup dan stres.
4. Cara-cara yang di lakukan praktikan dalam mengatasi masalah yang ada yaitu dengan terus berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan dan tempat kerja dengan membangun komunikasi yang efektif dan

melakukan manajemen waktu dan bekerja sama dengan karyawan yang lain.

B. Saran

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT.Bank Tabungan Negara, maka praktikan mencoba memberikan saran-saran yang berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi praktikan sendiri, agar dalam pelaksanaan kerja yang sesungguhnya dapat diterapkan lebih baik lagi. Saran-saran yang akan praktikan berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, diharapkan untuk dapat menambahkan dan mendalami ilmu yang dipelajari di perkuliahan agar dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan tidak banyak mendapatkan kesulitan.
2. Praktikan berharap agar budaya kekraban antar karyawan di tempat kerja harus lebih ditingkatkan, supaya kesenjangan sosial tidak terjadi atau paling tidak bisa di minimalisir.
3. Bagi Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi alangkah baiknya menjalin kerjasama dengan instansi agar memudahkan mahasiswa untuk mencari tempat PKL dan melaksanakan kegiatan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

- Syafrianto, *Pengertian Stres dan Emosi* (Bandung:Graha Perkasa, 2000)
- Flippo,Edwin B.1995.*Manajemen Personalialia, Edisi IV*, PT.Erlangga : Jakarta.
- Fatimah, *Perusahaan dan Organisasi*, (Bandung:Aksara Utama, 2004)
- Ign Sukamdiyo. *Manajemen Koperasi*.(Jakarta:Erlangga,2002)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan PKL

Lampiran 2: Surat Keterangan Pkl

Lampiran 3: Daftar Hadir Pkl

Lampiran 4: Penilaian PKL Dari Fakultas

Lampiran 5: Penilaian Seminar PKL

**FORMAT PENILAIAN
SEMINAR PRAKTIK KERJALAPANGAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Nama : Riza Noviyarni
No.Reg : 8135128148
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

No.	Kriteria Penilaian	Interval Skor	Skor
-----	--------------------	---------------	------

A. Penilaian Laporan PKL

1.	Format Makalah a. Sistematika Penulisan b. Penggunaan bahasa baku, baik, dan benar	0–15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topik dengan keahlian bidang studi b. Kejelasan Uraian	0–25	
3.	Informasi a. Keakuratan Informasi b. Relevansi Informasi dengan uraian tulisan	0- 15	

B. Penilaian Presentasi Laporan

1.	Penyajian: a.Sistematika Penyajian b.Penggunaan alat bantu c.Penggunaan bahasa lisan yang baik, benar, dan efektif	0-20	
2.	Tanya jawab a.Ketepatan jawaban b.Kemampuan mempertahankan argument	0- 20	

Jakarta,.....

Penilai,

.....

.....

Lampiran 6: Jadwal Waktu PKL

JADWAL KEGIATAN PKL

FAKULTAS EKONOMI – UNJ TAHUN AKADEMIK 2015/2016

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	July	Nov	Des
1.	Pendaftaran PKL						
2.	Kontak dengan Instansi / Perusahaan untuk Penempatan Praktek Kerja Lapangan						
3.	Surat Permohonan PKL ke Instansi / Perusahaan						
4.	Pelaksanaan Program PKL						
5.	Penulisan Laporan PKL						
6.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL						
7.	Koreksi Laporan PKL						
8.	Penyerahan koreksi Laporan PKL						
9.	Batas akhir penyerahan laporan PKL						
10.	Sidang PKL						

Jakarta, 15 Oktober 2015

Mengetahui

Pembantu Dekan I,

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si

NIP. 19720617999031001

Lampiran 7: Log Harian PKL

LOG HARIAN

PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Nama Praktikan : Riza Noviyarni

Nomor Registrasi : 8135128148

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga Non Reguler 2012

Tanggal Praktik : Tanggal 5 Januari –5 Februari 2015

No	Hari dan Tanggal	Kegiatan Praktek Kerja Lapangan
1	Rabu, 7 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Perkenalan pegawai divisi OBSD– Mempelajari tentang PT. Bank Tabungan Negara seperti ikhtisar data keuangan penting, laporan dewan komisaris dan direksi, dan profil perusahaan (Sumber Buku Tahunan BTN)
2	Kamis, 8 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Pembimbing mulai menjelaskan tugas yang akan dikerjakan. Pembimbing menjelaskan mengenai pengecekan data GL kas ATM. Lalu praktikan mulai mencoba pengecekan data GL tersebut sendiri.
3	Jumat, 9 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Pembimbing memberikan tugas untuk pengecekan data GL.
4	Senin, 12 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Melakukan seperti Briefing dengan atasan serta staf divisi OBSD– Pembimbing mengajarkan cara menerima telepon dengan baik dan benar. Lalu pembimbing memberikan kode telepon setiap karyawan kepada praktikan. Selanjutnya praktikan diperbolehkan untuk mengangkat

		<p>telepon jika telepon berdering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL
5	Selasa, 13 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Pembimbing menjelaskan cara melakukan rekonsiliasi ATM. Kemudian pembimbing memberikan data klaim yang akan dilakukan rekonsiliasi ATM. Selanjutnya praktikan melakukan sendiri rekonsiliasi ATM tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing. - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL
6	Rabu, 14 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM
7	Kamis, 15 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM
8	Jumat, 16 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Pembimbing menjelaskan bagaimana cara meminta data berita acara dan Electronic Journal (EJ) melalui telepon ke cabang BTN di seluruh Indonesia. Selanjutnya praktikan melakukan sendiri tugas tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat

9	Senin, 19 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan seperti Breafing dengan atasan serta staf divisi OBSD - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
10	Selasa, 20 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Pembimbing menjelaskan bagaimana cara menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia. Kemudian praktikan melakukan sendiri perhitungan tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
11	Rabu, 21 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang - Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
12	Kamis, 22 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang - Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui

		BTN dari seluruh Indonesia
13	Jumat, 23 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM – Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
14	Senin, 26 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang – Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
15	Selasa, 27 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang – Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
16	Rabu, 28 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Menerima telepon dari nasabah – Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang – Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui

		BTN dari seluruh Indonesia
17	Kamis,29 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
18	Jumat,30 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
19	Senin,2 Februari2 015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
20	Selasa, 3 Februari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang

Lampiran 8: Lembar Kegiatan PKL



LEMBAR KEGIATAN MAGANG

“ PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk”

Jl. Gajah Mada No.1, Jakarta Pusat 10130
Telepon 021-6336789, 6332666 Fax 021-6346704
Website : www.btn.co.id

Nama : Riza Noviyarni
NIM : 8135128148
Tempat Magang : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Unit Kerja/ Devisi : OBSD (Operation & Business Suport Divisions)
Pembimbing Magang : Bpk. Averus
Periode : 5 Januari 2015-5 Februari 2015

No	Hari dan Tanggal	Kegiatan Praktek Kerja Lapangan
1	Rabu, 7 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Perkenalan pegawai divisi OBSD– Mempelajari tentang PT. Bank Tabungan Negara seperti ikhtisar data keuangan penting, laporan dewan komisaris dan direksi, dan profil perusahaan (Sumber Buku Tahunan BTN)
2	Kamis, 8 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Pembimbing mulai menjelaskan tugas yang akan dikerjakan. Pembimbing menjelaskan mengenai pengecekan data GL kas ATM. Lalu praktikan mulai mencoba pengecekan data GL tersebut sendiri.
3	Jumat, 9 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Pembimbing memberikan tugas untuk pengecekan data GL.
4	Senin, 12 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none">– Melakukan seperti Briefing dengan atasan serta staf divisi OBSD– Pembimbing mengajarkan cara menerima

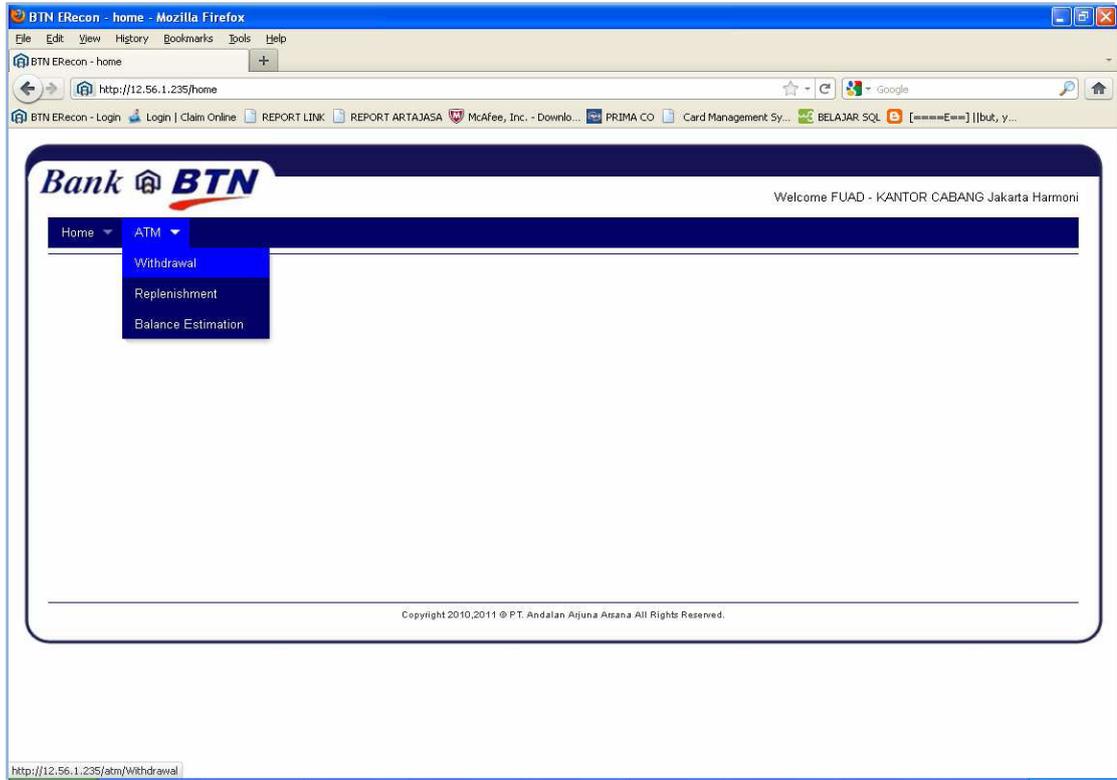
		<p>telepon dengan baik dan benar. Lalu pembimbing memberikan kode telepon setiap karyawan kepada praktikan. Selanjutnya praktikan diperbolehkan untuk mengangkat telepon jika telepon berdering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL
5	Selasa, 13 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Pembimbing menjelaskan cara melakukan rekonsiliasi ATM. Kemudian pembimbing memberikan data klaim yang akan dilakukan rekonsiliasi ATM. Selanjutnya praktikan melakukan sendiri rekonsiliasi ATM tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing. - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL
6	Rabu, 14 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM
7	Kamis, 15 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM
8	Jumat, 16 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Pembimbing menjelaskan bagaimana cara meminta data berita acara dan Electronic Journal (EJ) melalui telepon ke cabang BTN di seluruh Indonesia. Selanjutnya praktikan melakukan sendiri tugas tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan

		<p>data GL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat
9	Senin, 19 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan seperti Breafing dengan atasan serta staf divisi OBSD - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
10	Selasa, 20 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Pembimbing menjelaskan bagaimana cara menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia. Kemudian praktikan melakukan sendiri perhitungan tersebut tapi masih dengan bimbingan pembimbing - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
11	Rabu, 21 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang - Menghitungkan seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
12	Kamis, 22 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Parktikan memintakan data Berita Acara dan

		<p>Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang</p> <ul style="list-style-type: none"> – Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
13	Jumat, 23 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM – Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
14	Senin, 26 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang – Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
15	Selasa, 27 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Praktikan menerima tugas untuk pengecekan data GL – Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang – Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
16	Rabu, 28 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> – Menerima telepon dari nasabah – Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat – Parktikan memintakan data Berita Acara dan

		<p>Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
17	Kamis, 29 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang
18	Jumat, 30 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
19	Senin, 2 Februari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Menerima telepon dari nasabah - Praktikan menerima tugas untuk melakukan rekonsiliasi klaim ATM - Menghitung seluruh biaya yang terjadi setiap bulannya pada tahun tertentu bagi setiap nasabah yang mengirimkan pajaknya melalui BTN dari seluruh Indonesia
20	Selasa, 3 Februari 2015	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak document yang ada (fotocopy), mengantarkan surat ke divisi divisi tujuan surat dan pengarsipan surat - Parktikan memintakan data Berita Acara dan Electronic Journal (EJ) ke kantor cabang

Lampiran 9: Withdrawal dalam Rekonsiliasi ATM



Lampiran 10: Rekonsiliasi ATM

The screenshot displays the 'ATM | Withdrawal On BTN' interface. It includes a navigation menu, a header with the Bank BTN logo, and a 'Welcome' message for user ATM0004 at the Makassar branch. The main content area features a form for selecting an ATM ID (10037201 | HK HIMA MKS) and a date range (09-06-2012 to 09-06-2012). Below the form is a summary table comparing Core and ATM transactions.

	Core		ATM	
	FREK	Nominal	FREK	Nominal
Initial Data (A)	38	26.000.000	38	26.500.000
Approve in ATM and Not Approve in Core (B)	0	0		
Approve in Core and Not Approve in ATM (C)	1	1.500.000		
Total (A+B-C)	38	26.500.000	38	26.500.000
Approve in Core and ATM (Match)	38	26.500.000	38	26.500.000
Approve in Core Failed on ATM	0	0	0	0

Below the summary table, there is a 'save to excel' button and a section titled 'Approve in Core and Not Approve in ATM'. This section contains a detailed table with the following data:

No.	Date	Time	Card No	REFF	Amount	Trans Code	rekening_from	rekening_to	terminal_id	cor	cor_del	err_code
1	09-06-2012	09:20:20	4215708802511593	2198	1.500.000	5006	0007801500055734	000000000000000000	10037201	N		000

The interface also shows a 'Total: 1' indicator at the bottom right of the detailed table.

Lampiran 11 : Bukti Electronic Journal

TRANSACTION LUNO123
BANK TABUNGAN NEGARA
TANGGAL JAM ATM
09/06/12 09:20:36 DBL0037201
KK KIMA MKS
NO REF :2197
TARIK TUNAI
NO KARTU:XXXXXXXXXXXX1593
NILAI : RP. 1,500,000.00
SALDO : RP. 7,046,022.27
TERSEDIA: RP. 6,996,022.27
ISI ULANG XL SEBANYAK2NYA
DI ATM BTN,1 MAR-30 JUN'12
GRATIS ISI RUMAH
SYARAT HUB 021-26533555

STATUS LUNO123
06/09/12 11:09:12 TRANSACTION FINISH WITH ERROR

STATUS LUNO123
06/09/12 11:09:35 TRANSACTION REQUEST
CARD=4215708802511593
OPKEY=[ACB__D_] ->
AMOUNT=150,000,000.00

STATUS LUNO123
06/09/12 11:09:36 TRANSACTION FINISH WITH ERROR

STATUS LUNO123
06/09/12 11:11:48 FUNCTION COMMAND RESPONDED
NEXTSTATE=397
FUNCID=5000080.L000.@UI95AKINFORMASI SALDO B@
CANO.KARTU :421570*****1593 DANO.REK
:0007601500055734 EAJUMLAH : RP. 5,546,022.27
F@ 355

DISPREQ=
STATUS LUNO123
06/09/12 11:11:48 TRANSACTION FINISH WITH ERROR

STATUS LUNO123
06/09/12 11:48:48 TRANSACTION REQUEST
CARD=4215708802513599
OPKEY=[AG__D_] ->
AMOUNT=0.00

STATUS LUNO123
06/09/12 11:48:49 FUNCTION COMMAND RESPONDED
NEXTSTATE=726
FUNCID=5723
DISPREQ=

TRANSACTION LUNO123
TANGGAL JAM ATM
09/06/12 10:00:30 10037201
KOMP.KIMA RAYA II
XXXXXXXXXXXX3599
REF NO :2200
TARIK TUNAI
PESAN :
YOU HAVE INSUFFICIENT

FUNDS

Lampiran 12 : Data untuk memintakan berita acara di Kantor Cabang

AC/752	AC/757	AC/753
ATM 10098901	ATM 40001672	ATM 20030901
tgl 22/1/15	tgl 22/1/15	tgl 22/1/15
Reff 6787	Reff 0396	Reff 9531, 9532
Rp 500.000,-	Rp 500.000,-	Rp 300.000,-
Konkas Sarua Ciputat. CS (021)74633914	Bekasi ↓ bag. ATM 0218840649	Konkas Subektoni Depole. CS (021)87745811

Lampiran 14 : Bukti GL Kas ATM

DATE PRINTED: 26/06/12 9:49:57													
PT. BANK TABUNGAN NEGARA BRANCH:00372					25/06/12		GL2110P		PAGE 1				
LISTING OF HISTORY TRANSACTIONS GENERAL LEDGER													
Branch Number : 00372 KIMA													
Account Number : 1113300 KAS ATM													
Cost Center : 00000													
Product Code : 00000													
Currency Type : IDR Foreign Type :													
From Date : 9/06/12 To Date : 9/06/12													
No.	Posting	Ekst/Int	Seq	Description	Seq	TC	DC	Amount Dr	Amount Cr	Balance	User ID	Reference#	Seq B
				Beginning Balance.....						124,700,000.00			
1	9/06/12	9/06/12	970	90605780 10037201	:4215708806489077:2168	Z	061	C	.00	1,000,000.00-	9937201	12060999372010605780	372
2	9/06/12	9/06/12	970	90646221 10037201	:4215708804071554:2174	Z	061	C	.00	500,000.00-	9937201	12060999372010646221	372
3	9/06/12	9/06/12	970	90649321 10037201	:4215708804071554:2175	Z	061	C	.00	500,000.00-	9937201	12060999372010649321	372
4	9/06/12	9/06/12	970	90664905 10037201	:4215708804049453:2180	Z	061	C	.00	200,000.00-	9937201	12060999372010664905	372
5	9/06/12	9/06/12	970	90684225 10037201	:4215708805991705:2182	Z	061	C	.00	100,000.00-	9937201	12060999372010684225	372
6	9/06/12	9/06/12	970	90691404 10037201	:4215708806487386:2185	Z	061	C	.00	1,000,000.00-	9937201	12060999372010791404	372
7	9/06/12	9/06/12	970	90607518 10037201	:421570880626302:2188	Z	061	C	.00	500,000.00-	9937201	12060999372010907518	372
8	9/06/12	9/06/12	970	90613385 10037201	:4215708802510993:2189	Z	061	C	.00	100,000.00-	9937201	12060999372010913385	372
9	9/06/12	9/06/12	970	90621211 10037201	:4215708806470366:2191	Z	061	C	.00	200,000.00-	9937201	12060999372010921211	372
10	9/06/12	9/06/12	970	90627040 10037201	:4215708802511593:2193	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010927040	372
11	9/06/12	9/06/12	970	90628202 10037201	:4215708802511593:2194	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010928202	372
12	9/06/12	9/06/12	970	90629417 10037201	:4215708802511593:2195	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010929417	372
13	9/06/12	9/06/12	970	90631189 10037201	:4215708802511593:2196	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010931189	372
14	9/06/12	9/06/12	970	90635462 10037201	:4215708802511593:2197	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010935462	372
15	9/06/12	9/06/12	970	90639667 10037201	:4215708802511593:2198	Z	061	C	.00	1,500,000.00-	9937201	12060999372010939667	372
16	9/06/12	9/06/12	970	90625402 10037201	:4215708802513599:2201	Z	061	C	.00	300,000.00-	9937201	12060999372010025402	372
17	9/06/12	9/06/12	970	90664244 10037201	:4215708807402236:2206	Z	061	C	.00	500,000.00-	9937201	12060999372010064244	372