

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI  
CONSUMER & RETAIL SALES DISTRIBUTION, TELESales &  
TELEMARKETING KANTOR PUSAT PT BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**TIARA PUSPA SIRRULLAH**

**8215112343**



**Laporan Praktek Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**



## ABSTRAK

**TIARA PUSPA SIRRULLAH. Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Consumer & Retail Sales Distribution (SLN) Telesales & Telemarketing Kantor Pusat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Wisma 46 Jl Jend. Sudirman Kav. 1, Jakarta 10220, 2 Januari – 30 Januari 2014.** Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah salah satu syarat kelulusan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menyelesaikan studinya sebelum menulis skripsi. Pelaksanaan PKL bertujuan sebagai media kerjasama antara perusahaan dengan UNJ serta agar mahasiswa mendapatkan wawasan yang lebih luas dan pengalaman mengenai dunia kerja, melatih mental sebelum memasuki dunia kerja dan memperluas jaringan kerja. Tujuan Praktik Kerja Lapangan bagi Praktikan adalah mengetahui secara langsung gambaran kegiatan, tugas dan tanggung jawab Divisi *Consumer & Retail Sales Distribution* (SLN). Tugas yang diberikan kepada Praktikan dalam unit kerja Telesales & Telemarketing Akuisisi & Usage antara lain : *Cleansing Data* Nasabah Kartu Kredit BNI pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Kata Kunci : Praktik Kerja Lapangan, Divisi *Consumer & Retail Sales Distribution* (SLN) Kantor Pusat PT Bank Negara Indonesia Tbk, *Cleansing Data*, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

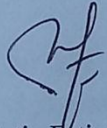
## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

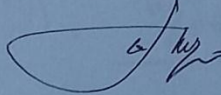
Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi  
*Consumer & Retail Sales Distribution, Telesales &  
Telemarketing*, Kantor Pusat PT BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk

Nama Praktikan : Tiara Puspa SIRRULLAH  
Nomor Registrasi : 8135123352  
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

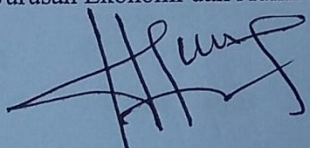
Menyetujui,  
Ketua Program Studi,

Pembimbing

  
Dra. Tjutju Fatimah, M.Si  
NIP. 195311171982032001

  
Dra. Dientje Griandini, M.Pd  
NIP. 195507221982102001

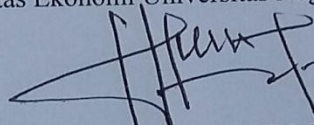
Mengetahui  
Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi

  
Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si  
NIP. 196610302000121001

Seminar pada tanggal : 15 Juni 2015 .....

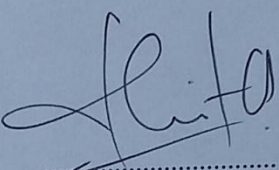
**LEMBAR PENGESAHAN**

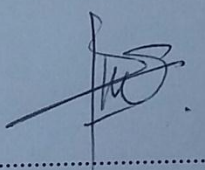
Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

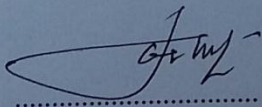


Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si

NIP. 196610302000121001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	 .....	16/06 - 2015 .....

Penguji Ahli	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	 .....	16/06 - 2015 .....

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	 .....	23/6' 2015 .....

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya Praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini. Shalawat serta salam tak lupa juga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Laporan ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini Praktikan mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama dari Orang Tua yang telah memberikan doa dan bantuan baik secara material dan non-material. Merupakan suatu pengalaman yang menyenangkan Praktikan bisa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Divisi Consumer & Retail Sales Distribution (SLN) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, selain itu pada kesempatan ini Praktikan ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Praktikan. Terimakasih atas kesediannya membantu Praktikan dalam menyusun laporan PKL ini.

2. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
4. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Firman dan Bapak Johan, selaku mentor Praktikan.
6. Bapak Ananta, selaku Manager Unit Telesales & Telemarketing sekaligus pembimbing.
7. Ibu Dewi, selaku Vice General Manager III Divisi Consumer & Retail Sales Distribution PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
8. Bapak Ageng Purwanto selaku General Manager, Divisi Consumer & Retail Sales Distribution PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
9. Seluruh karyawan, khususnya rekan-rekan Divisi Consumer and Retail Sales Distribution (SLN)
10. Seluruh Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Reguler dan Non Reguler 2012

Dalam laporan PKL ini,Praktikan menyadari bahwa masih banyak kekurangankarenaketerbatasan pengetahuan yang Praktikan miliki dan masih banyak yang harus dilakukan untuk menyempurnakan kekurangan tersebut. Untuk itu Praktikan sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semuapihak.

Jakarta, 29 April 2015

Praktikan



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	2
C. Kegunaan PKL .....	2
D. Tempat PKL .....	4
E. Jadwal Waktu PKL .....	4

## BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan .....	8
B. Struktur Organisasi .....	18
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	21

## BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja .....	31
B. Pelaksanaan Kerja .....	36
C. Kendala Yang Dihadapi .....	38
D. Cara Mengatasi Kendala .....	40

## BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan .....	46
B. Saran-saran .....	47

DAFTAR PUSTAKA .....	48
----------------------	----

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan .....	5
Tabel II. 2 Budaya Perusahaan .....	16

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Struktur Organisasi Bank BNI 46 .....	18
Gambar III. 2 Alur Penjualan .....	34
Gambar III. 3 Cleansing Data upload .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 : Surat Permohonan PKL

Lampiran 02 : Format Penilaian

Lampiran 03 : Jadwal Kegiatan PKL

Lampiran 04 : Daftar Hadir PKL

Lampiran05 : Penilaian PKL

Lampiran06 : Surat Permohonan PKL dari Div. ONL kepada Div. SLN

Lampiran07 : Penerimaan Prmohonan PKL oleh Div. SLN

Lampiran08 : Memo Pelaksanaan PKL dari Div. ONL kepada Div. SLN

Lampiran09 : Surat Penerimaan PKL

Lampiran10 : Log Harian

Lampiran11 : Form Aplikasi

Lampiran12 : Lembar Persetujuan Kartu Kredit BNI

Lampiran13 : *Application Process Form*

Lampiran 14 : Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LatarBelakang PKL**

Badan Pusat Statistik melaporkan 7,17 juta orang di Indonesia masih menganggur dan jumlah pengangguran sarjana atau lulusan universitas pada Februari 2013 mencapai 360 ribu orang, atau 5,04% dari total pengangguran tersebut. Pada dasarnya kesempatan kerja di Indonesia masih terbuka namun sangat kompetitif dan dinamis. Perubahan dunia kerja yang sangat dinamis tidak akan pernah menunggu kesiapan dunia pendidikan. Data terakhir Badan Pusat Statistik menyatakan bahwa jumlah tingkat pengangguran di Indonesia sampai dengan bulan Februari 2014 mencapai 7,20 juta orang. Data tersebut menyatakan bahwa terdapat peningkatan jumlah pengangguran yang dipengaruhi juga oleh persaingan di dunia kerjanya yang semakin ketat. Walaupun pertumbuhan ekonomi dinyatakan tumbuh pesat atas dorongan investasi, namun pertumbuhan tersebut belum bisa menurunkan tingkat pengangguran secara signifikan, sehingga lulusan universitas dituntut memiliki kapabilitas maupun dalam dunia kerja. Perguruan tinggi diharapkan tidak hanya melahirkan sarjana formal yang berfikir secara intelektual, tetapi juga yang memiliki etos kerja dan mampu menyesuaikan keterampilan dan keahlian dengan kebutuhan dunia kerja.

Oleh karena itu Universitas Negeri Jakarta melalui mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dijadikan salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 (strata satu) dan mata kuliah wajib, berharap dapat menjadi sarana pembelajaran yang efektif bagi mahasiswa untuk menjadi lulusan yang kompetitif. Kegiatan PKL ini juga turut mendukung visi Universitas Negeri Jakarta, yaitu “*Building Future Leader*”. Dengan pengalaman di dunia kerja, Praktikan dapat belajar untuk mengembangkan dirinya secara kognitif, afektif, dan psikomotorik.

#### **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Maksud pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain :

1. Mendapatkan pengalaman kerja di bidang yang sesuai dengan Program Studi belajar Praktikan, yaitu Pendidikan Tata Niaga
2. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan, tugas dan tanggung jawab di dunia kerja dan mempelajarinya.

Adapun tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain :

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Memenuhi SKS yang telah ditetapkan Program studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negara Jakarta.

3. Mempelajari dan berkontribusi untuk Divisi Consumer & Retail Sales Distribution Unit Telesales & Telemarketing PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
4. Memperoleh pengalaman dan pengetahuan mengenai cleansing data customer akuisisi dan usage pada Divisi Consumer & Retail Sales Distribution PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Adapun kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) antara lain :

#### **1. Manfaat Bagi Praktikan**

- a. Belajar mengenali situasi dan kondisi nyata dunia kerja di lingkungan Telesales & Telemarketing Divisi Consumer & Retail Sales Distributin PT Bank Negara Indonesia Tbk.
- b. Melatih kemampuan dan keterampilan Praktikan sesuai dengan pengetahuan yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- c. Mengembangkan daya pikir, kreativitas, dan keberanian dalam mengerjakan tugas yang berkaitan dengan administrasi penjualan.
- d. Mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman kerja di bidang pemasaran, serta mengetahui beberapa hal yang belum dikuasai



Praktikan agar dapat diperbaiki ebelum memasuki dunia kerja di masa yang akand atang.

## **2. Manfaat Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

Membangun hubungandan kerjasama yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan PT Bank Negara Indonesia untuk dijadikan tempat pelaksanaan PKL di masa yang akan datang.

### **D. Tempat PKL**

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah PT Bank Negara Indonesia yang beralamat Wisma 46 Lt.31 Jl Jend.Sudirman Kav. 1, Jakarta 10220. Divisi Consumer & Retail Sales Distribution pada unit kerja Telesales & Telemarketing.

### **E. Jadwal Waktu PKL**

Praktik Kerja Lapanga (PKL) yang dilakukan oleh Praktikan berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Januari 2015 sampai dengan 31 Januari 2015. Dalam rangka pelaksanaan PKL ada beberapa tahap yang harus dilakukan yaitu:

#### **1. Tahap Observasi Tempat PKL**

Pada tahap ini Praktikan melakukan observasi awal ke instansi yang akan menjadi tempat PKL. Observasi mulai dilakukan dari bulan November 2014.

Praktikan memastikan apakah instansi tersebut menerima mahasiswa PKL dan menanyakan syarat-syarat administrasi yang dibutuhkan untuk melamar kerja sebagai karyawan PKL. Pada tahap observasi ini Praktikan mendatangi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada Divisi ONL.

## 2. Tahap Persiapan PKL

Dalam tahapan ini Praktikan mempersiapkan syarat-syarat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta untuk ditunjukkan kepada instansi yang akan menjadi tempat Praktikan PKL.

Praktikan membuat surat permohonan izin PKL kebagian akademik Fakultas Ekonomi UNJ dan diteruskan kebagian BAAK UNJ. Dibutuhkan waktu paling lambat tiga hari untuk membuat surat permohonan izin dari UNJ. Pada tanggal 6 Januari 2015 akhirnya Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan dikeluarkan oleh BAAK UNJ dengan Nomor 5470/UN39.12/KM/2015. Sebelum memasuki bulan Januari tepatnya bulan Desember akhir, Praktikan menemui pada bagian ONL PT Bank Negara Indonesia Kota Tua menyetujui bahwa kelompok Praktikan disetujui untuk melaksanakan PKL.

### 3. Tahap Pelaksanaan PKL

Praktikan melakukan kegiatan PKL berlangsung selama satu bulan, yakni terhitung mulai dari tanggal 1 Januari 2015 sampai dengan 31 Januari 2015. Waktu tersebut merupakan waktu yang efektif bagi praktikan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan karena pada saat itu praktikan telah menyelesaikan program pembelajaran semester V (Lima).

**Tabel I.1 Jadwal Kerja Praktik Kerja Lapangan**

<b>Hari</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Senin s.d Kamis	08.00 – 12.00 WIB	
	12.00 – 13.00 WIB	Istirahat
	13.00 – 17.00 WIB	
Jum'at	07.30 – 11.30 WIB	
	11.30 – 13.00 WIB	Istirahat
	13.00 – 17.00 WIB	

Sumber: Data diolah oleh Penulis

#### 4. Tahap Pelaporan PKL

Penulisan laporan PKL dilakukan setelah Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Data-data untuk penyusunan laporan PKL Praktikan kumpulkan dari komunikasi yang praktikan lakukan dengan pembimbing di tempat PKL. Selain itu, praktikan juga melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan melakukan *browsing* di internet.

Setelah semua data dan informasi yang dibutuhkan terkumpul, Praktikan segera membuat laporan PKL. Laporan PKL dibutuhkan Praktikan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

##### **1. Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Dengan sejarah yang kaya, kondisi financial yang kuat, sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang andal, BNI yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi bank nasional yang berkemampuan global.

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan De Javache Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah

membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan

menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan *rebranding* untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna tosca

yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

BNI kembali mencatat sejarah dengan menjual saham perdananya kepada masyarakat melalui Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tahun 1996. Dalam sejarah perbankan nasional, BNI menjadi bank negara pertama yang *go-public*.

Bersamaan dengan program divestasi saham pemerintah, BNI menerbitkan saham baru pada tahun 2007 dan 2010 melalui Penawaran Umum Terbatas (*right issue*) dengan memperluas komposisi kepemilikan saham publik menjadi 40%. Dengan meningkatnya kepemilikan publik.

BNI dituntut untuk meningkatkan kinerja unggul sehingga dapat memberikan nilai lebih kepada pemegang saham.

Globalisasi juga menuntut industri perbankan untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi perbankan kepada seluruh nasabah. Secara historis BNI focus pada *corporate banking* yang didukung dengan infrastruktur *retail banking* yang kuat. Kini BNI terus berupaya meningkatkan kapitalisasi keduanya menjadi keunggulan BNI.



**a. Visi dan Misi BNI**

Visi BNI

Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja

Misi BNI

- Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (the bank choice)
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

**b. Values**

Kenyamanan dan Kepuasan.

### **c. Filosofi Logo**

#### Identitas Baru BNI – Dasar Pembuatan Desain

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

#### **Huruf BNI**

Huruf “BNI” dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

#### **Simbol “46”**

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

### **Palet Warna**

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

#### **d. Budaya Perusahaan**

Budaya Kerja BNI ”PRINSIP 46” merupakan Tuntunan Perilaku Insan BNI, terdiri dari :

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja

- Profesionalisme
- Integritas
- Orientasi Pelanggan
- Perbaikan Tiada Henti

## 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

- Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- Jujur, Tulus dan Ikhlas
- Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
- Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah :

**Tabel I. 2. Budaya Perusahaan**

<b>4 NILAI BUDAYA KERJA BNI</b>	<b>6 NILAI PERILAKU UTAMA INSAN BNI</b>
<b>Profesionalisme</b> <i>(Professionalism)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik</li> </ul>
<b>Integritas</b> <i>(Integrity)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur, Tulus dan Ikhlas</li> <li>• Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab</li> </ul>
<b>Orientasi Pelanggan</b> <i>(Customer Orientation)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis</li> </ul>
<b>Perbaikan Tiada Henti</b> <i>(Continuous Improvement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senantiasa Melakukan Penyempurnaan</li> <li>• Kreatif dan Inovatif</li> </ul>

Sumber : [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

## 2. Sejarah Divisi Consumer & Retail Sales Distribution

Divisi Consumer and Retail Sales Distributor (SLN) merupakan salah satu divisi baru yang dibentuk pada tahun 2009. Divisi yang awalnya berada di bawah divisi BSK (Bisnis Kartu) yang lebih memfokuskan pada sales dan jenis pengelolaan semua kartu yang ada pada Bank BNI dengan konsep membentuk unit kerja pada beberapa sub divisi.

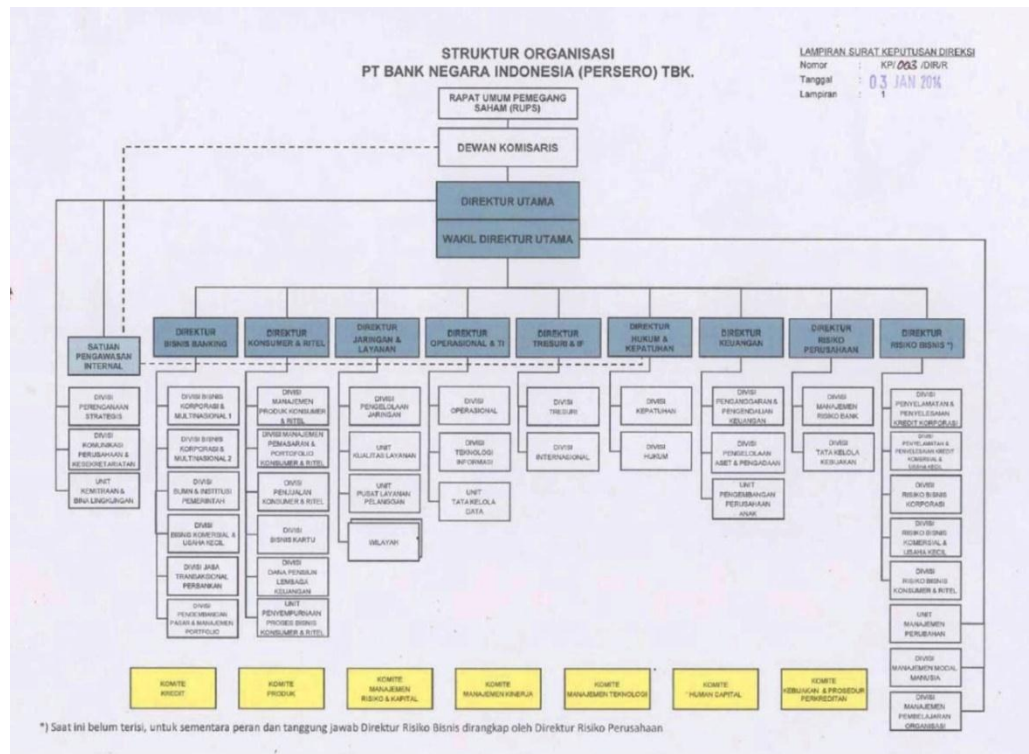
Namun pada tahun 2009 pada saat penggantian Direksi baru BSK sudah tidak ada lagi dan berganti nama menjadi divisi PDM yang tugas utamanya lebih memfokuskan diri untuk pembuatan produk dan marketingnya sementara untuk melakukan penjualan dan pengelolaan salesnya dibentuklah divisi baru yang diberi nama dengan divisi Consumer and Retail Sales Distributor atau yang sering dikenal dengan nama divisi SLN.

Pecahan dari divisi BSK yang kini berganti nama menjadi PDM, divisi SLN ini pula merupakan gabungan dari divisi KSN (Consumer) yang memiliki tugas pokok yakni menjual KPR.

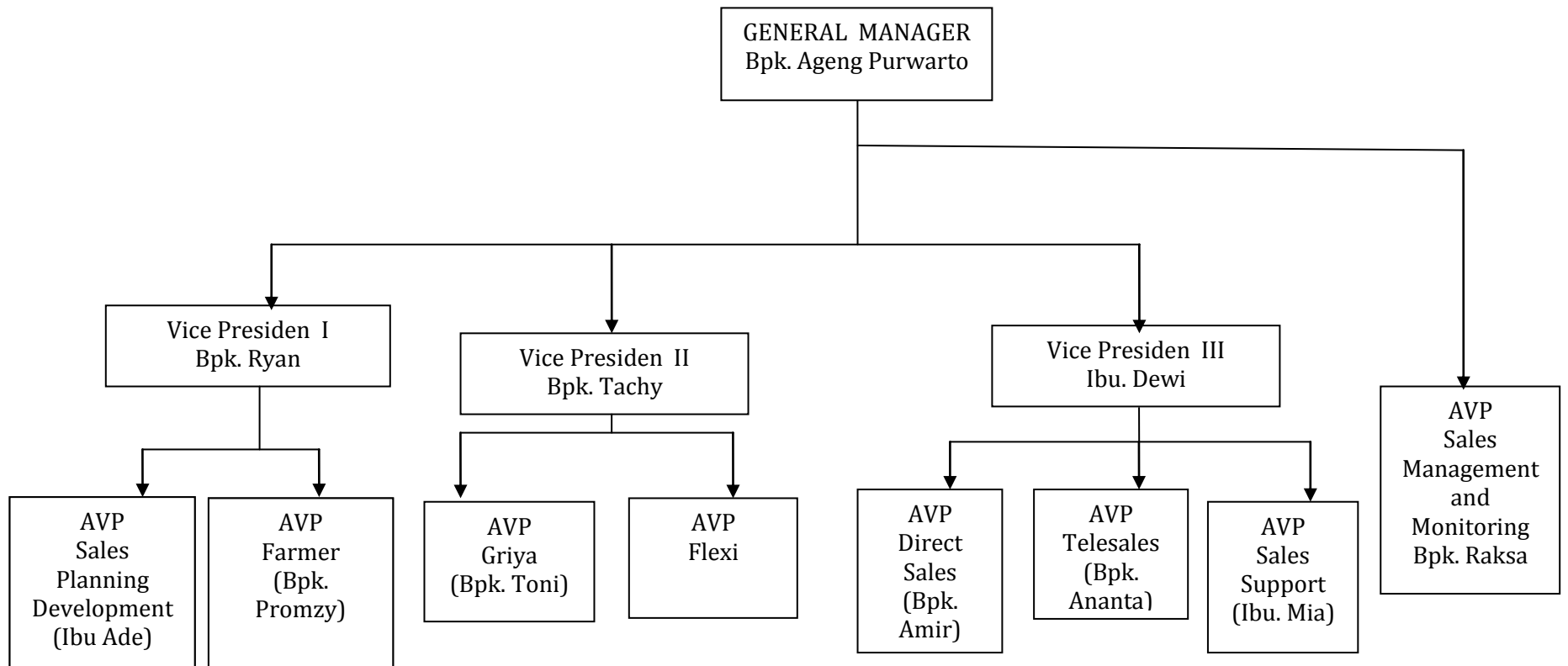
Divisi yang memiliki tugas pokok lebih kepada penjualan dan pengelolaan sales ini membawahi beberapa sub penjualan produk BNI diantaranya Landing, Funding, Credit Card dan Insurance.

## B. Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi BNI 46



**Gambar II. 1 Struktur Organisasi Bank BNI 4**

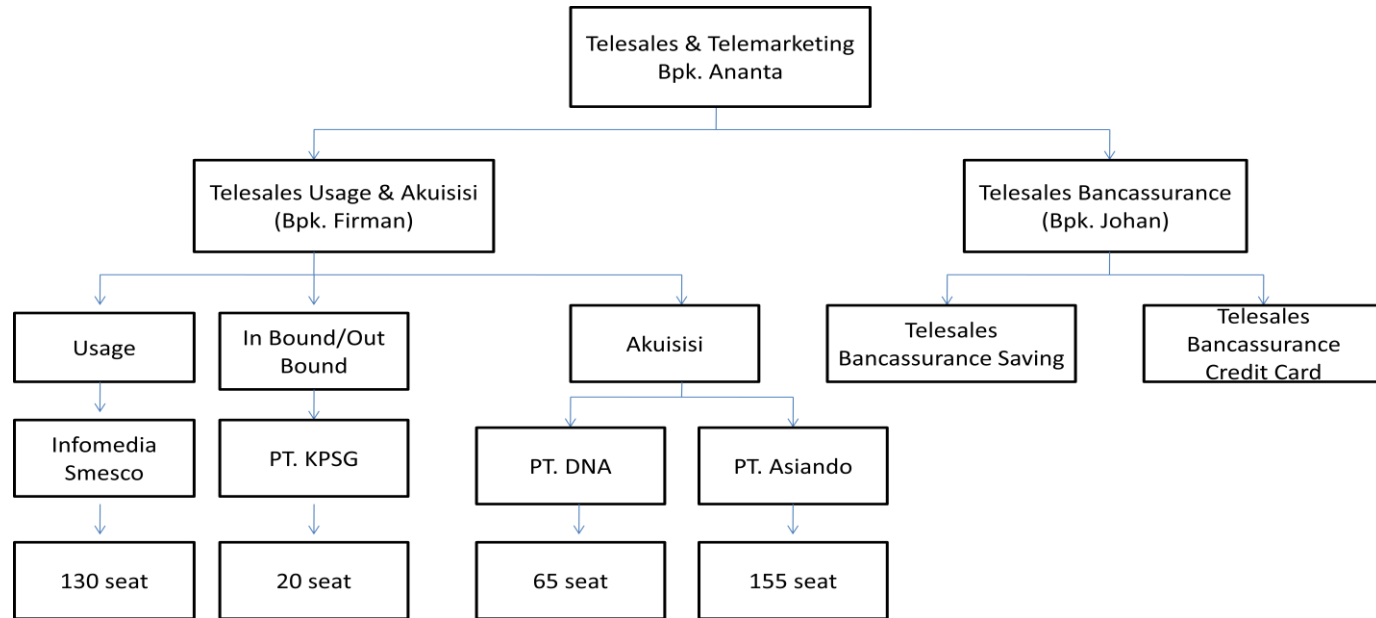
**STRUKTUR ORGANISASI****DIVISI CONSUMER & RETAIL SALES DISTRIBUTION**



## STRUKTUR ORGANISASI

### UNIT KERJA TELESales & TELEMARKETING

### DIVISI CONSUMER & RETAIL SALES DISTRIBUTION



### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

#### **1. Kegiatan Umum BNI 46**

Bank umum atau yang lebih dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar di Indonesia. Bank umum juga memiliki berbagai keunggulan jika dibandingkan dengan BPR, baik dalam bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah operasinya. Artinya bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi diseluruh wilayah Indonesia.

Dalam praktiknya Bank Negara Indonesia atau BNI adalah sebuah institusi bank milik pemerintah, dalam hal ini adalah perusahaan BUMN, di Indonesia. Bank Negara Indonesia (BNI) adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Berikut kegiatan umum yang dilakukan bank BNI selaku bank umum :

##### **a. Menghimpun Dana (Funding)**

Kegiatan menghimpun dana merupakan kegiatan membeli dana dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal juga dengan kegiatan funding. Kegiatan membeli dana dapat dilakukan dengan cara menawarkan berbagai jenis simpanan. Simpanan sering disebut dengan namarekening atau account. Jenis-jenis simpanan yang ada dewasa ini adalah:

- Simpanan Giro (Demand Deposit),

Simpanan giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro. Kepada setiap pemegang rekening giro akan diberikan bunga yang dikenal dengan nama jasa giro. Besarnya jasa giro tergantung dari bank yang bersangkutan. Rekening giro biasa digunakan oleh para usahawan, baik untuk perorangan maupun perusahaannya. Bagi bank jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah relatif lebih rendah dari bunga simpanan lainnya.

- Simpanan Tabungan (Saving Deposit)

Merupakan simpanan pada bank yang penarikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Kepada pemegang rekening tabungan akan diberikan bunga tabungan yang merupakan jasa atas tabungannya. Sama seperti halnya dengan rekening giro, besarnya bunga tabungan tergantung dari bank yang bersangkutan. Dalam praktiknya bunga tabungan lebih besar dari jasa giro.

- Simpanan Deposito (Time Deposit),

Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (jatuh tempo). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis depositapun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktiknya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan deposit on call.

b. Menyalurkan Dana (Lending)

Menyalurkan dana merupakan kegiatan menjual dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat. Kegiatan ini dikenal dengan nama kegiatan Lending. Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank dilakukan melalui pemberian pinjaman yang dalam masyarakat lebih dikenal dengan nama kredit. Kredit yang diberikan oleh bank terdiri dari beragam jenis, tergantung dari kemampuan bank yang menyalurkannya. Demikian pula dengan jumlah serta tingkat suku bunga yang ditawarkan.

Sebelum kredit dikururkan bank terlebih dulu menilai kelayakan kredit yang diajukan oleh nasabah. Kelayakan ini meliputi berbagai aspek penilaian. Penerima kredit akan dikenakan bunga

keuntungan bank, mengingat keuntungan utama bank adalah dari selisih bunga kredit dengan bunga simpanan. Secara umum jenis-jenis kredit yang ditawarkan meliputi :

- Kredit Investasi,

Yaitu merupakan kredit yang diberikan kepada pengusaha yang melakukan investasi atau penanaman modal. Biasanya kredit jenis ini memiliki jangka waktu yang relatif panjang yaitu di atas 1(satu) tahun. Contoh jenis kredit ini adalah kredit untuk membangun pabrik atau membeli peralatan pabrik seperti mesin-mesin.

- Kredit Modal Kerja,

Merupakan kredit yang digunakan sebagai modal usaha. Biasanya kredit jenis ini berjangka waktu pendek yaitu tidak lebih dari 1 (satu) tahun. Contoh kredit ini adalah untuk membeli bahan baku, membayar gaji karyawan dan modal kerja lainnya.

- Kredit Perdagangan,

Merupakan kredit yang diberikan kepada para pedagang dalam rangka memperlancar atau memperluas atau memperbesar kegiatan perdagangannya. Contoh jenis-kredit ini adalah kredit

untuk membeli barang dagangan yang diberikan kepada para suplier atau agen.

- Kredit Produktif,

Merupakan kredit yang dapat berupa investasi, modal keda atau perdagangan. Dalam arti kredit ini diberikan untuk diusahakan kembali sehingga pengembalian kredit diharapkan dari hasil usaha yang dibiayai.

- Kredit Konsumtif,

Merupakan kredit yang digunakan untuk keperluan pribadi misalnya keperluan konsumsi, baik pangan, sandang maupun papan. Contoh jenis kredit ini adalah kredit perumahan, kredit kendaraan bermotor yang kesemuanya untuk dipakai sendiri.

- Kredit Profesi,

Merupakan kredit yang diberikan kepada para kalangan profesional seperti dosen, dokter atau pengacara.

c. Memberikan jasa- jasa Bank Lainnya (Services)

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Sekalipun sebagai kegiatan penunjang, kegiatan ini sangat banyak memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah, bahkan

dewasa ini kegiatan ini memberikan kontribusi keuntungan yang tidak sedikit bagi keuntungan bank, apalagi keuntungan dari spread based semakin mengecil, bahkan cenderung negatif spread (bunga simpanan lebih besar dari bunga kredit).

Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Disamping itu ,juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi yang dimilikinya. Dalam praktiknya jasa-jasa bank yang ditawarkan meliputi :

- Kiriman Uang (Transfer)

Merupakan jasa pengiriman uang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan. Pengiriman uang juga dapat dilakukan dengan tujuan dalam kota, luar kota atau luar negeri. Khusus untuk pengiriman uang keluar negeri harus melalui bank devisa. Kepada nasabah pengirim dikenakan biaya kirim yang besarnya tergantung dari bank yang bersangkutan. Pertimbangannya adalah nasabah bank yang bersangkutan (memiliki rekening di bank yang bersangkutan) atau bukan. Kemudian juga jarak pengiriman antar bank tersebut.

- Kliring (Clearing)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota. Proses penagihan lewat kliring hanya memakan waktu 1 (satu) hari. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan.

- Inkaso (Collection)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Proses penagihan lewat inkaso tergantung dari jarak lokasi penagihan dan biasanya memakan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan. Besarnya biaya penagihan tergantung dari bank yang bersangkutan dengan pertimbangan jarak serta pertimbangan lainnya.

- Safe Deposit Box

Safe Deposit Box atau dikenal dengan istilah safe loket jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Biasanya surat-surat atau barang-barang berharga yang disimpan di dalam box tersebut aman dari pencurian dan kebakaran. Kepada nasabah penyewa box di-



kenakan biaya sewa yang besarnya tergantung dari ukuran box serta jangka waktu penyewaan.

- Bank Card (Kartu kredit)

Bank card atau lebih populer dengan sebutan kartu kredit atau juga uang plastik. Kartu ini dapat dibelanjakan di berbagai tempat perbelanjaan atau tempat-tempat hiburan. Kartu ini juga dapat digunakan untuk mengambil uang tunai di ATM-ATM yang tersebar diberbagai tempat yang strategis. Kepada pemegang kartu kredit dikenakan biaya iuran tahunan yang besarnya tergantung dari bank yang mengeluarkan. Setiap pembelanjaan memiliki tenggang waktu pembayaran dan akan dikenakan bunga dari jumlah uang yang telah dibelanjakan jika melewati tenggang waktu yang telah ditetapkan.

- Bank Notes

Merupakan jasa penukaran valuta asing. Dalam jual beli bank notes bank menggunakan kurs (nilai tukar rupiah dengan mata uang asing).

- Bank Garansi

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini si pengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan

kegiatannya dengan pihak lain. Tentu sebelum jaminan bank dikeluarkan bank terlebih dulu mempelajari kredibilitas nasabahnya.

- Bank Draft

Merupakan wesel yang dikeluarkan oleh bank kepada para nasabahnya. Wesel ini dapat diperjualbelikan apabila nasabah membutuhkannya.

- Letter of Credit (L/C)

Merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan importir yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan. Dalam transaksi ini terdapat berbagai macam jenis L/C, sehingga nasabah dapat meminta sesuai dengan kondisi yang diinginkannya.

- Cek Wisata (Travellers Cheque)

Merupakan cek perjalanan yang biasa digunakan oleh turis atau wisatawan. Cek Wisata dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran diberbagai tempat pembelanjaan atau hiburan seperti hotel, supermarket. Cek Wisata juga bisa digunakan sebagai hadiah kepada para relasinya.

- Menerima setoran-setoran.

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain :

1. Pembayaran pajak
2. Pembayaran telepon
3. Pembayaran air
4. Pembayaran listrik
5. Pembayaran uang kuliah

- Melayani pembayaran-pembayaran.

Sama halnya seperti dalam hal menerima setoran, bank juga melakukan pembayaran seperti yang diperintahkan oleh nasabahnya antara lain :

1. Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
2. Pembayaran deviden Pembayaran kupon
3. Pembayaran bonus/hadiah

- Bermain di dalam pasar modal.

Kegiatan bank dapat memberikan atau bermain surat-surat berharga di pasar modal. Bank dapat berperan dalam berbagai kegiatan seperti menjadi :

1. Penjamin emisi (underwriter)
2. Penjamin (guarantor)

3. Wali amanat (trustee)
4. Perantara perdagangan efek (pialang/broker)
5. Pedagang efek (dealer)
6. Perusahaan pengelola dana (investment company)

2. Kegiatan Umum Divisi Consumer and Retail Sales Distributor (SLN)

Divisi Consumer and Retail Sales Distributor (SLN) merupakan divisi pemasaran dimana kegiatan umum dari divisi ini yaitu menjual produk-produk Bank BNI 46 kepada nasabah, adapun 3 (tiga) produk bank yang ditangani penjualannya oleh Divisi Consumer and Retail Sales Distributor (SLN), yaitu sebagai berikut:

- a. Tabungan (Funding)
- b. Penyalur Dana (Lending)
- c. Kartu Kredit (Credit Card)

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Divisi Consumer & Retail Sales Distribution (SLN) merupakan divisi yang menangani sales produk bank BNI seperti kartu kredit, bancassurance, landing, funding. Di dalam satu divisi tersebut dibawah oleh tiga (3) wakil general manager dimana setiap wakil menangani beberapa unit kerja.

Di dalam divisi ini Praktikan ditempatkan pada divisi wakil ketiga dan berada pada unit kerja Telesales dan Telemarketing. Telemarketing (kadang-kadang dikenal sebagai penjualan di dalam, atau telesales di Inggris dan Irlandia) adalah metode pemasaran langsung di mana seorang penjual mengumpulkan sejumlah calon konsumen untuk membeli produk atau jasa, baik melalui telepon atau melalui wajah setelah muka atau Penunjukan Web conferencing dijadwalkan selama panggilan berlangsung. Telemarketing juga dapat mencakup penjualan dicatat pitches diprogram untuk dimainkan melalui telepon melalui panggilan otomatis.

Di dalam unit kerja telesales dan telemarketing terdapat dua bidang yaitu;

#### **1. Telesales dan Telemarkting Bancassurance**

Telesales dan Telemarkting Bancassurance adalah penjualan melalui chanel asuransi distribusi bank dimana media yang digunakan yaitu melalui media telepon. Dalam keputusan BI tahun 2010, bisnis bank terdiri atas :

a. Distribusi

Penjualan asuransi yang dilakukan oleh pihak bank yaitu sales yang menjual asuransi adalah karyawan bank melalui data nasabah saving.

Contoh : Telesaving dan AJK (Asuransi Jiwa Kredit).

b. Referral

Penjualan asuransi dilakukan sepenuhnya oleh pihak perusahaan asuransi dengan menggunakan data bank.

Contoh : Tele CC dan Prduk-produk Emerald.

c. Campuran

Penjualan produk bank dengan produk asuransi yang dikemas dalam satu paket.

Contoh : Tepenas (asuransi + tabungan).

Melalui penjualan bancassurance merupakan keuntungan bagi bank, keuntungan yang didapat bank melalui penjualan bancassurance yaitu :

- FBI (Fee Based Income) yaitu pendapatan yang didapat di luar dari pendapatan simpanan dan pinjaman misalnya biaya administrasi dan biaya auto debet.
- Penjualan secara praktis dimana sales menjual tidak melalui nasabah
- Efisiensi

Kerja sama yang dilakukan dalam penjualan bancassurance tidak hanya menguntungkan satu pihak saja, bagi perusahaan asuransi menjual produk-produk bancassurance memiliki keuntungan tersendiri yaitu :

- Data
- Efisiensi
- Image

Produk asuransi yang dijual PT Bank Negara Indonesia (Persero) melalui telesales bancassurance adalah produk asuransi yang sifatnya sederhana yaitu asuransi kecelakaan, kesehatan dan pendidikan.

## **2. Telesales dan Telemarkting Usage & Akuisisi**

Telesales dan Telemarkting Usage dan Akuisisi adalah penjualan kartu kredit dan penawaran pengaktifan kartu kredit serta peningkatan penggunaan pada kartu kredit kepada nasabah bank BNI melalui media telepon.

Di dalam unit kerja telesales dan telemarketing usage dan akuisisi memiliki 3 (tiga) agensi dalam penjualan kartu kredit, antara lain :

a. Usage

Usage adalah penawaran peningkatan penggunaan kartu kredit nasabah guna memaksimalkan penggunaan kartu kredit, yaitu dengan memberikan penawaran smart spending (ekstra dana) dengan bunga 0,6%, smart bill (kartu halo) kepada nasabah melalui media telepon, dengan agency Infomedia SMESCO yang memiliki kapasitas 130 seats sales.

b. INBOUND/OUTBOUND 50046

Inbound/Outbound 50046 memberikan pelayanan (services) dan penanganan komplain (complain handling) bagi nasabah melalui media telepon. Dalam pelaksanaannya bank BNI bekerjasama dengan agency PT KPSG (Karya Putra Gemilang) yang mempunyai kapasitas 20 seats untuk menangani services dan complain handling nasabah.

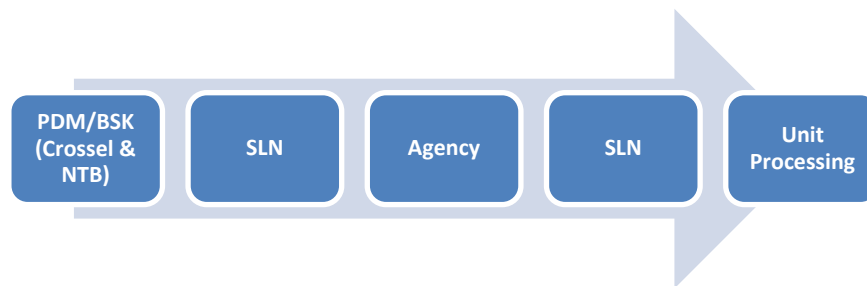
c. Akuisisi

Akuisisi adalah penjualan kartu kredit Bank BNI kepada nasabah BNI melalui media telepon. Dalam pelaksanaannya bank BNI bekerjasama dengan 2 (dua) agency, yaitu :

1. PT DNA (Dinamika Nuansa Absolut) dengan menyediakan 65 seats sales.
2. PT ASIANDO (Aseaninso Network Solutions) dengann menyediakan 155 seats sales.



Dalam penjualan kartu kredit melalui telesales dan telemarketing, konsep tele itu sendiri adalah pemberian database nasabah oleh bank BNI kepada agency untuk melakukan penawaran dan diharapkan 45% dari data tersebut terhubung ke nasabah. Berikut alur penjualan Usage & Akuisisi :



**Gambar III. 2 Alur Penjualan**

Data yang diberikan oleh Divisi PDM/BSK terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu data crossel dan NTB yang memiliki batas waktu penggunaan selama satu bulan. Data NTB biasanya digunakan pada bulan pertama. Sebelum sales menawarkan produk BNI terlebih dahulu data diperiksa oleh Divisi SLN pada Unit Telesales dan TeleMarketing Usage & Akuisisi untuk menghindari duplikasi data dan penggulangan data. Setelah itu data tersebut dimaksimalkan oleh agency untuk menawarkan produk-produk bank BNI khususnya Usage & Akuisisi. Setelah data dimaksimalkan data tersebut dikembalikan untuk dilakukan cleansing data closing dan diserahkan pada unit processing untuk memproses kartu kredit yang terjual.

Jenis Data :

a. NTB

Data NTB adalah data nasabah BNI yang belum memiliki kartu kredit, biasanya data ini digunakan pada ½ awal bulan untuk memaksimalkan penjualan. Data NTB dibagi menjadi tiga, antara lain :

- Robotic : Proses langsung (SID), data sudah lengkap, apply approve.
- Semirobotic : Verifikasi data, data nasabah masih banyak yang belum lengkap, contoh: alamat rumah, alamat kantor
- Reguler : proses biasa dengan menggunakan aplikasi (Direct Sales)

b. Crosssell

Data crosssell adalah data nasabah kartu kredit BNI yang baru mempunyai 1 kartu kredit, data diperoleh dari unit PDM (dilihat melalui review pembayaran nasabah).

Limit dari > 15 juta di luar jabodetabek dan > 11 juta di jabodetabek. Jika nasabah sudah memiliki 2 kartu kredit, akan diberikan penawaran kartu ke-3 dengan limit lebih rendah.

Keuntungan yang diperoleh oleh bank BNI dalam penjualan melalui telesales dan telemarketing adalah sebagai berikut :

- a. Feebased
- b. Biaya CPA 94000 – 12000 (lebih efektif)
- c. Lebih masif

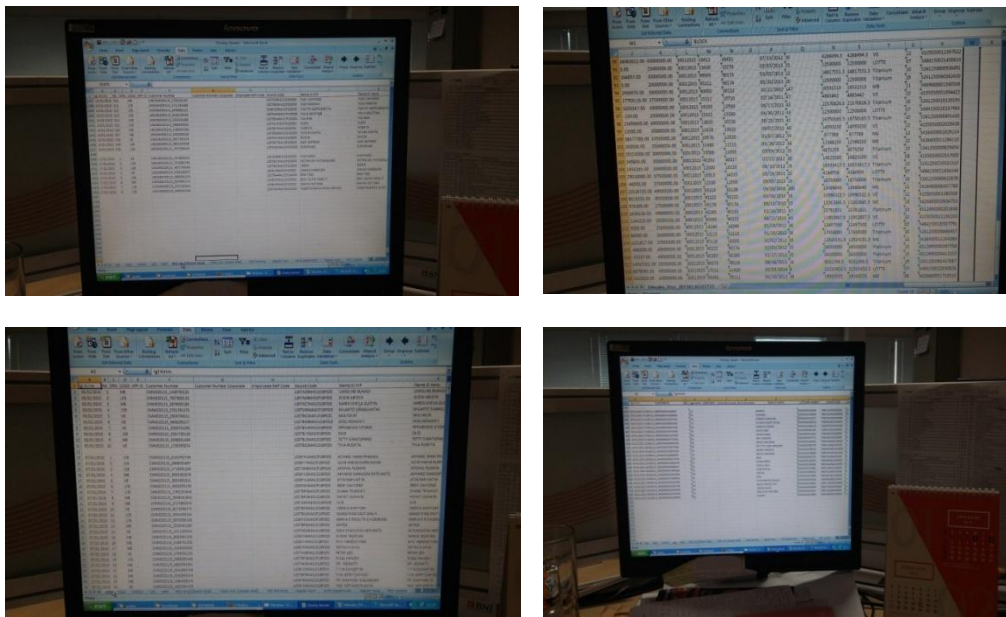
## **B. Pelaksanaan Kerja**

Selama satu bulan Praktikan melakukan PKL, Praktikan memiliki tugas dalam memberikan kontribusi kepada unit kerja telesales dan telemarketing dengan membantu dalam pekerjaan cleansing upload data. Berikut pelaksanaan cleansing upload data, antara lain

1. Memverifikasi nama nasabah sesuai dengan KTP nasabah dengan maksimal 30 huruf dengan menggunakan Ms. Excel.
2. Memverifikasi Name on Card yaitu nama yang dikehendaki nasabah yang akan tertera pada kartu kredit nasabah dengan maksimal 20 huruf dan diperbolehkan memakai gelar dengan menggunakan Ms. Excel.
3. Memverifikasi nama ibu kandung nasabah, maksimal 30 huruf dengan menggunakan Ms. Excel.
4. Memverifikasi alamat kantor dengan menggunakan Ms. Excel, dengan format kolom :
  - Nama Perusahaan
  - Jabatan
  - Kelurahan/Kecamatan
  - Nama Jalan
5. Memverifikasi No. HP nasabah dengan format 3 (tiga) angka di depan dengan menggunakan Ms. Excel.

6. Memverifikasi No, Telp nasabah dengan format kode area diawal dengan menggunakan Ms. Excel

Berikut adalah pelaksanaan cleansing upload data dengan menggunakan Ms. Excel dalam penyelesaian pekerjaan.



**Gambar III. 3 Cleansing Data upload**

## **C. Kendala yang Dihadapi**

### **1. Kendala Internal**

Dalam praktik kerja Praktikan membantu dalam pekerjaan cleansing data upload pada unit kerja telesales dan telemarketing usage & akuisisi. Terdapat beberapa kendala yang dialami Praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, antara lain :

- Duplikasi Data

Ada beberapa data nasabah yang double, hal ini menyebabkan Praktikan harus mengkoreksi ulang data-data nasabah untuk menghindari pengulangan penawaran sales kepada nasabah.

- Banyak Informasi Nasabah Belum Terupdate

Perubahan alamat rumah atau nasabah serta perubahan nomor telepon nasabah dapat menyebabkan beberapa data nasabah belum terupdate, hal ini tentu saja akan menghambat sales dalam menawarkan kartu kredit. Praktikan harus memverifikasi ulang data-data nasabah untuk memperlancar proses pengaktifan kartu kredit.

- Stress Kerja

Dalam satu hari data nasabah yang dikerjakan bisa mencapai 500 – 800 data nasabah baik data NTB maupun data crosssell, hal ini membuat pekerja mendapatkan tekanan atas pekerjaannya dan bertanggung jawab penuh terhadap penyelesaian tugas.

## **2. Kendala Eksternal**

- Ketepatan Waktu

Peningkatan volume kendaraan setiap tahunnya membuat pengguna kendaraan pribadi semakin banyak dan padatnya volume kendaraan di hari kerja membuat kemacetan semakin meluas. Hal ini membuat Praktikan harus mampu mengestimasi waktu guna sampai di tempat PKL tepat waktu.

- Kedisiplinan

Lingkungan kerja yang disiplin waktu membuat Praktikan harus mematuhi peraturan yang tersedia di tempat PKL.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Meskipun terdapat kendala dalam melaksanakan kegiatan PKL, Praktikan berusaha menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan baik. Untuk mengatasi kendala, Praktikan berusaha menemukan solusi-solusi yang dapat mengatasi kendala yang dialami oleh Praktikan antara lain:

##### **Cara Mengatasi Kendala Internal**

- Evaluasi Kinerja

Ketelitian (presisi) adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat ketelitian hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran.

Menurut Fisher, Schoenfeldt dan Shaw evaluasi kinerja merupakan suatu proses dimana kontribusi karyawan terhadap organisasi dinilai dalam suatu periode tertentu. GT. Milkovich dan Bourdreau mengungkapkan bahwa evaluasi/penilaian kinerja adalah suatu proses yang dilakukan dalam

rangka menilai kinerja pegawai, sedangkan kinerja pegawai diartikan sebagai suatu tingkatan dimana karyawan memenuhi/mencapai persyaratan kerja yang ditentukan.<sup>1</sup>

Dalam mengatasi hambatan yang dialami Praktikan dalam menyelesaikan tugas yang disebabkan oleh duplikasi data nasabah dan banyaknya informasi nasabah yang belum terupdate, oleh karena itu diperlukan ketelitian dan kecermatan dalam entry data nasabah serta memeriksa kembali hasil pekerjaan.

- o Motivasi Kerja

Dalam menghadapi situasi kerja yang menekankan Praktikan pada ketelitian tentu saja akan membuat Praktikan mudah jenuh dan lelah terhadap pekerjaan yang diberikan. Praktikan menyadari bahwa dalam memenuhi tugas yang diberikan memerlukan motivasi yang kuat untuk mendorong Praktikan dalam penyelesaian tugas.

Motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Mangkunegara (2005,61) menyatakan : “motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan (*situation*). Motivasi

---

<sup>1</sup><https://teorionline.wordpress.com/tag/evaluasi-kinerja-sdm-msdm/>. (diakses pada tanggal 29 April 2015, Pukul : 17.47)

merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal”.<sup>2</sup>

McClelland menyatakan bahwa pencapaian, kekuasaan/kekuatan dan hubungan merupakan tiga kebutuhan penting yang dapat membantu menjelaskan motivasi. Kebutuhan pencapaian merupakan dorongan untuk melebihi, mencapai standar-standar, dan berjuang untuk berhasil. Kebutuhan kekuatan dapat membuat orang lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya, dan kebutuhan hubungan merupakan keinginan antarpersonal yang ramah dan akrab dalam lingkungan organisasi.<sup>3</sup>

Teori ini ditentukan oleh David McClelland beserta rekan-rekannya. Mereka menyatakan bahwa terdapat 3 kebutuhan yang dapat memotivasi bekerja, yaitu:

- Kebutuhan pencapaian (Need for Achievement/nAch)
- Kebutuhan kekuatan (Need for Power/nPow)

---

<sup>2</sup><https://teorionline.wordpress.com/2010/01/25/definisi-motivasi-kerja/> (Diakses pada tanggal 26 Mei 2015, Pukul : 19.25)

<sup>3</sup><http://teorionline.net/teori-motivasi-kebutuhan-mcclelland/> ((Diakses pada tanggal 26 Mei 2015, Pukul : 19.25)



- Kebutuhan hubungan (Need for Affiliation/nAff)<sup>4</sup>

Praktikan menyadari bahwa Praktikan memiliki motivasi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

### **Cara Mengatasi Kendala Eksternal**

#### a. Kedisiplinan

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Disamping itu disiplin bermanfaat mendidik pegawai untuk mematuhi dan menyanangi peraturan, prosedur, maupun kebijakan yang ada, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini akan mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan

---

<sup>4</sup>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, Ryna Parlyna, MBA, Munawaroh, M.Si, *Perilaku Organisasi* (Jakarta:Universitas Negeri Jakarta, 2011), h. 31.

perusahaan, pegawai, dan masyarakat. Oleh karena itu, setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik. Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik memang merupakan hal yang cukup sulit, karena banyak faktor yang mempengaruhinya.

Menurut T. Hani Handoko (1996) “Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional”. Sedangkan Disiplin Kerja menurut Muchadarsyah Sinungan (1995) adalah ”sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku individu, kelompok, atau masyarakat berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan untuk tujuan tertentu”<sup>5</sup>

Menurut Henry Simamora (2004) “Disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur. Disiplin merupakan pengendalian diri karyawan dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja di dalam sebuah organisasi. Tindakan disipliner menuntut suatu hukuman terhadap karyawan yang gagal memenuhi standar yang ditetapkan. Tindakan disipliner

---

<sup>5</sup><http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/05/diiplin-kerja-karyawan.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30)

yang efektif terpusat pada perilaku karyawan yang salah, bukan pada diri karyawan sebagai pribadi”.<sup>6</sup>

Veithzal Rivai (2004 mengemukakan bahwa, “Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup><http://materi-skripsi.blogspot.com/2012/04/disiplin-kerja.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30)

<sup>7</sup><http://materi-skripsi.blogspot.com/2012/04/disiplin-kerja.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Universitas Negeri Jakarta yang merupakan salah satu perguruan tinggi yang siap mencetak lulusan yang unggul turut bertanggung jawab untuk menyediakan lulusan yang unggul dan siap bersaing di dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu syarat kelulusan untuk menyelesaikan pendidikan strata 1. Hal ini ditujukan bagi mahasiswa dalam rangka memperluas wawasan dunia kerja yang akan dihadapi nantinya.

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI merupakan salah satu perusahaan yang memberikan kesempatan untuk menjalankan Praktik kerja lapangan. Sesuai dengan jurusan program studi Praktikan yakni pada bagian pemasaran maka BNI memiliki salah satu divisi yaitu divisi SLN dengan kegiatan umum yakni, sebagai unit Sales, bagian eksekutor penjualan semua jenis produk BNI. Melakukan coaching dan monitoring kepada para sales maupun pihak-pihak yang bekerja sama dengan pihak BNI terkhusus dengan divisi SLN dari segi penjualan.

Adapun kendala yang banyak dihadapi Praktikan selama masa praktik dapat dengan mudah diselesaikan berdasarkan teori yang Praktikan dapat selama masa

kuliah. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan. Selain itu Praktik Kerja Lapangan adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.

## **B. Saran-saran**

Setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT Bank Negara Indoneisa Tbk mengetahui proses kerja sesungguhnya, penulis memiliki beberapa saran kompetensi sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Negeri Jakarta.
  - Adanya pematangan konsep dari pihak universitas, fakultas dan mahasiswa untuk lebih focus dalam memberikan pembekalan dan koordinasi sebelum pelaksanaan PKL dilakukan
  - Agar selama pelaksanaan PKL, Semua Mahasiswa yang sedang menjalankan Kerja Praktek tersebut dapat dipantau oleh Dosen
2. Bagi PT Bank Negara Indonesia Tbk
  - Untuk pihak perusahaan adanya pengarahan dan koordinasi dalam membimbing mahasiswa agar pelaksanaan Praktik lebih baik.



## DAFTAR PUSTAKA

**Buku :**

Nurdin Hidayat. dkk. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Universitas Negeri Jakarta.

**Jurnal :**

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/05/disiplin-kerja-karyawan.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30).

**Website :**

<https://teorionline.wordpress.com/tag/evaluasi-kinerja-sdm-msdm/>. (diakses pada tanggal 29 April 2015, Pukul : 17.47).


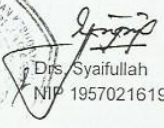
<http://materi-skripsi.blogspot.com/2012/04/disiplin-kerja.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30).

<http://materi-skripsi.blogspot.com/2012/04/disiplin-kerja.html> (diakses pada tanggal 28 April 2015, Pukul : 18.30).





## Lampiran 01 : Surat Permohonan Izin PKL

 <i>Building Future Leaders</i>	<b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA</b> Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220 Telp/Fax.: Rektor (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893982, BAUK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180 Bag. UHTP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892414, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4898486 Laman : www.unj.ac.id
Nomor : 5470/UN39.12/KM/2014	18 November 2014
Lamp. : 1 lembar	
H a l : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan	
Yth. Kepala HRD PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	
Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :	
Jurusan	: Ekonomi dan Administrasi
Fakultas	: Ekonomi
Sebanyak	: 5 Orang (Deby Safitri Yanti, dkk) Daftar Nama Terlampir.
Untuk Mengadakan	: <b>Praktek Kerja Lapangan</b>
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan Pada tanggal 1 Januari s.d. 31 Januari 2015
No. Telp/HP	: 083894328080
Di	: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Gedung BNI, Jl. Jend. Sudirman Kav.1, Jakarta 10220
Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.	
	Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,
<b>Tembusan :</b>	 Drs. Syaifullah NIP 195702161984031001
1. Dekan Fakultas Ekonomi	
2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi	

**Lampiran 02 : Format Penilaian**

**FORMAT PENILAIAN**  
**SEMINAR PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Nama : Tiara Puspa SIRRULLAH

No. Reg : 8135123352

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

No.	Kriteria Penilaian	Interval Skor	Skor
<b>A. Penilaian Laporan PKL</b>			
1.	Format Makalah : a. Sistematika Penulisan b. Penggunaan Bahasa yang baku, baik, dan benar	0 – 15	
2.	Penyajian Laporan a. Relevansi topic dengan keahlian bidang studi b. Kejelasan Uraian	0 – 25	
3.	Informasi a. Keakuratan Informasi b. Relevansi Informasi dengan uraian tulisan	0 – 15	
<b>B. Penulisan Presentasi Laporan</b>			
1.	Penyajian : a. Sistematika Penyajian b. Menggunakan alat Bantu c. Penggunaan bahasa lisan yang baik, benar dan efektif	0 – 20	
2.	Tanya jawab a. Ketepatan jadwal b. Kemampuan mempertahankan argument	0 - 20	
	Jumlah	100	

**Format 03 :Jadwal Kegiatan PKL**

**JADWAL KEGIATAN PKL**  
**FAKULTAS EKONOMI – UNJ TAHUN AKADEMIK 20114/2015**

NO	BULAN KEGIATAN	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI
1	Pendaftaran PKL							
2	Kontak dengan Instansi/Perusahaan untuk penempatan PKL							
3	Surat permohonan PKL ke Instansi/Perusahaan							
4	Penjelasan umum tentang PKL kepada Semua Program Studi							
5	Pembukaan Program PKL dan Ceramah Etika Kerja PKL							
6	Penentuan Supervisor							
7	Pelaksanaan Program PKL							
8	Penulisan Laporan PKL							
9	Penyerahan Laporan PKL							
10	Koreksi Laporan PKL							
11	Penyerahan Koreksi							

	Laporan PKL							
12	Batas akhir penyerahan Laporan PKL							
13	Penutupan Program PKL dan Pengumuman Nilai PKL							

## Lampiran 04 :Daftar Hadir PKL

### DAFTAR HADIR PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Tiara PuspaSirrullah  
 No. Regristasi : 813512352  
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
 NamaInstansi : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.  
 Divisi Consumer & Retail Sales Distribution

No	Hari/Tanggal	Paraf	Keterangan
1	Jum'at, 2 Januari 2015	1. Paraf	
2	Senin, 5 Januari 2015	2. Paraf	
3	Selasa, 6 Januari 2015	3. Paraf	
4	Rabu, 7 Januari 2015	4. -	12In kuliah
5	Kamis, 8 Januari 2015	5. Paraf	
6	Jum'at, 9 Januari 2015	6. Paraf	
7	Senin, 12 Januari 2015	7. Paraf	
8	Selasa, 13 Januari 2015	8. Paraf	
9	Rabu, 14 Januari 2015	9. -	12In kuliah
10	Kamis, 15 Januari 2015	10. Paraf	
11	Jum'at, 16 Januari 2015	11. Paraf	
12	Senin, 19 Januari 2015	12. Paraf	
13	Selasa, 20 Januari 2015	13. Paraf	
14	Rabu, 21 Januari 2015	14. Paraf	
15	Kamis, 22 Januari 2015	15. Paraf	
16	Jum'at, 23 Januari 2015	16. Paraf	
17	Senin, 26 Januari 2015	17. Paraf	
18	Selasa, 27 Januari 2015	18. Paraf	
19	Rabu, 28 Januari 2015	19. Paraf	
20	Kamis, 29 Januari 2015	20. Paraf	
21	Jum'at, 30 Januari 2015	21. Paraf	

Jakarta, 30 Januari 2015

Penilai,

  
 (Nama Penilai)



Catatan :

1. Format ini dapat dipergunakan sesuai kebutuhan
2. Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

**Lampiran 05 : Penilaian PKL**

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2 SKS**

NamaPraktikan : Tiara PuspaSirullah  
 NomorRegistrasi : 8135123352  
 Program Studi/Jurusan : Pendidikan Tata Niaga/Ekonomi dan Administrasi  
 TempatPraktik : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.  
 Divisi Consumer & Retail Sales Distribution,  
 Unit Kerja Telesales & Telemarketing

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN																																			
1	Kehadiran	80	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="3">KeteranganPenilaian</th> </tr> <tr> <th>Skor</th> <th>Nilai</th> <th>Predikat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80-100</td> <td>A</td> <td>Sangat Baik</td> </tr> <tr> <td>70-79</td> <td>B</td> <td>Baik</td> </tr> <tr> <td>60-69</td> <td>C</td> <td>Cukup</td> </tr> <tr> <td>55-59</td> <td>D</td> <td>Kurang</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nilai Rata-rata</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><math>\frac{825}{10} = 82,5</math></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nilai Akhir</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><math>82,5</math></td> <td>A</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Angka bulat</td> <td>Huruf</td> </tr> </tbody> </table>			KeteranganPenilaian			Skor	Nilai	Predikat	80-100	A	Sangat Baik	70-79	B	Baik	60-69	C	Cukup	55-59	D	Kurang	Nilai Rata-rata			$\frac{825}{10} = 82,5$			Nilai Akhir			$82,5$		A	Angka bulat		Huruf
KeteranganPenilaian																																						
Skor	Nilai	Predikat																																				
80-100	A	Sangat Baik																																				
70-79	B	Baik																																				
60-69	C	Cukup																																				
55-59	D	Kurang																																				
Nilai Rata-rata																																						
$\frac{825}{10} = 82,5$																																						
Nilai Akhir																																						
$82,5$		A																																				
Angka bulat		Huruf																																				
2	Kedisiplinan	85																																				
3	Sikap dan Kepribadian	80																																				
4	Kemampuan Dasar	85																																				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	80																																				
6	Kemampuan Membaca Situasi Dan Mengambil Keputusan	80																																				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80																																				
8	Aktivitas dan Kreativitas	80																																				
9	Kecepatan Waktu dan Penyelesaian Tugas	80																																				
10	Hasil Pekerjaan	95																																				
JUMLAH																																						



Jakarta, 30 Januari 2015  
 Penitaj,

*[Handwritten signature]*

Mohon legalitas dengan membubuhi cap instansi/Perusahaan

**Lampiran 06 : Surat Permohonan PKL dari Div. ONL kepada Div. SLN**

Jakarta, 09 DEC 2014

Nomor : ONL/4.3/45AA  
Lamp. : satu set

Kepada : DIVISI PENJUALAN KONSUMER & RITEL (SLN)  
Dari : DIVISI MANAJEMEN PEMBELAJARAN ORGANISASI (ONL)

Hal : Permohonan Magang Mahasiswa

Surat Universitas Negeri Jakarta No:5470/UN39.12/KM/2014 Tanggal 18 November 2014.

Dengan ini kami sampaikan hal-hal sbb.:

1. Melalui surat tersebut di atas, Universitas Negeri Jakarta menyampaikan permohonan magang bagi 5 (lima) mahasiswanya atas nama sbb.:

No	Nama	NIM	Jadwal Pelaksanaan	Jurusan
1.	Deby Safitri Yanti	8135123381	01 Jan – 31 Jan 2015 (±1bulan)	Ekonomi & Administiras
2.	Pupawana Lestari	8135123382		
3.	Santi Meylisa	8135123380		
4.	Siti Masitoh	8135123386		
5.	Tiara Puspa Sirrullah	8135123352		

Terlampir kami sampaikan Proposal magang ybs, sebagai bahan pertimbangan bagi Saudara.

2. Menimbang proposal magang dan keinginan mahasiswa ybs. terkait dengan bidang Saudara, kami mengharapkan bantuan Saudara kiranya mahasiswa tersebut dapat diberi kesempatan magang di lingkungan unit Saudara.
3. Selama pelaksanaan magang, kami tidak menyediakan anggaran biaya transportasi & makan siang kepada peserta.
4. Konfirmasi Saudara atas penerimaan magang tersebut, kami nantikan pada kesempatan pertama guna proses lebih lanjut.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami mengucapkan terimakasih.

DIVISI MANAJEMEN PEMBELAJARAN ORGANISASI



Nurriante Budi Pramono  
P. Penunjang Kebangsaan

**Lampiran 07 : Penerimaan Permohonan PKL oleh Div. SLN**

Lampiran : -

Kepada : Divisi Manajemen Pembelajaran Organisasi (ONL)

Dari : Divisi Penjualan Konsumer & Ritel (SLN)

Perihal : Re : Permohonan Magang Mahasiswa

WA-3  
- PLS Fu, intan  
fpo yls. 11/12


Memo Saudara No. ONL/4.3/4544 tanggal 9 Desember 2014

Menunjuk perihal pokok memo tersebut diatas, perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Sesuai confirm disposisi dari Pemimpin Divisi SLN, kami sampaikan bahwa Divisi SLN sangat terbuka terhadap mahasiswa yang ingin magang di Divisi SLN.
2. Divisi SLN ingin mengkonfirmasi atas ketersediaan unit kami dalam memberikan kesempatan dan menerima mahasiswa yang akan magang di SLN.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*PA* DIVISI PENJUALAN KONSUMER & RITEL

  
Ageng Purwanto  
General Manager  
Consumer & Retail Sales Distribution

NO INI ONL	
No.	Tgl.
8324	10.12.14



**Lampiran 08 : Memo Pelaksanaan PKL dari Div. ONL kepada Div. SLN**

Jakarta, 16 DEC 2014

Nomor : ONL/4.3/4554  
Kepada : Divisi Penjualan Konsumer & Ritel (SLN)  
Dari : Divisi Manajemen Pembelajaran Organisasi (ONL)  
Hal : Pelaksanaan Program Magang

Memo Saudara No.SLN/1/5508. Tanggal 10 Desember 2014

Menunjuk memo Saudara tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Saudara mengizinkan program magang bagi mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebanyak 5 mahasiswa dengan jadwal pelaksanaan tanggal 02 Jan 2014 – 30 Jan 2015 ( $\pm$ Tbulan).
2. Selanjutnya dapat kami sampaikan bahwa :
  - a. Dalam memberikan data kepada peserta magang kami harapkan agar Saudara berpedoman pada BPP Kepegawaian Buku 2 Bab. IV hal. 18 mengenai Rahasia Bank dan Rahasia Jabatan
  - b. Selama pelaksanaan magang, kami tidak memberikan anggaran untuk biaya transportasi dan makan siang kepada peserta magang.
3. Pada akhir pelaksanaan magang, kami harapkan bantuan Saucara untuk dapat menyampaikan kepada kami :
  - a. Daftar hadir peserta
  - b. Penilaian peserta magang (form penilaian terlampir)
  - c. Kartu Kontrol Bimbingan PemaganganSehingga kami dapat menerbitkan sertifikat atau Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Praktek Magang.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

DIVISI MANAJEMEN PEMBELAJARAN ORGANISASI



Nurriante Budi Pramono  
Pjs. Pemimpin Kelompok

**Lampiran 09 : Surat Penerimaan PKL**

Nomor : ONL/43/4555  
Hal : Persetujuan magang

*Dede Wahyu,  
Dwi  
Rakha } mbu di ma  
U/ magang  
dgn kan mag  
keluarga.*

Kepada  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Up: Kepala B ro Adminsitrasi  
Akademik & Kemahasiswaan

Surat Saudara: No:5470/UN39.12/KM/2014 Tanggal 18 November 2014

Menunjuk hal tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan sbb:


1. Kami dapat menyetujui pelaksanaan magang mahasiswa Universitas Negeri Jakarta atas nama :

- Sdr. Deby Sefitri Yanti, dkk (sebanyak 5 mahasiswa)
- bertempat di :  
PT. Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk.  
Divisi Penjualan Konsumer & Ritel (SLN)  
Jl. Jend. Sudirman Kav. 1 Jakarta, 10220  
Gd. Wisma 46 Lt. 31  
Telp. 021-5728552 Fax. 5702816
- Jadwal Pelaksanaan : 02 Jan 2014 – 30 Jan 2015 (±1bulan)

*Copy to Pa  
Ng  
23/12/14*

2. Untuk koordnisi teknis pelaksanaan, Saudara dapat menghubungi Sdr. Dwi Wahyu Ancari di nomor telepon: (021) 69837222 ext. 9402/9414, email: [dwi.wahyu@bni.co.id](mailto:dwi.wahyu@bni.co.id).

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terimakasih.



*Insurance : Ananta  
Pweta : Tiara Rupa Si*

Nurrisya Eidi Permana  
D. P. Permana Sekeloa

CC. Divisi SLN

**Lampiran 10 : Log Harian**

**LOG HARIAN**

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)**

**PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

**DIV. CONSUMER & RETAIL SALES DISTRIBUTION**

**Nama Praktikan : Tiara Puspa Sirrullah**

**Nomor Registrasi : 8135123352**

**Program Studi : Pendidikan Tata NiagaReguler 2012**

**Tanggal Praktik : Tanggal 2 Januari– 30 Januari 2015**

<b>Hari/Tanggal</b>	<b>Kegiatan yang Dilakukan</b>
Jum'at, 2 Januari 2015	Praktikan mendapatkan pengarahan dari Wakil General Manajer Div. Consumer & Retail Sales Distribution mengenai penempatan bidang kerja serta job description.
Senin, 5 Januari 2015	Mempelajari struktur organisasi dan sejarah Div. Consumer & Retail Sales Distribution.

Selasa, 6 Januari 2015	Mempelajari struktur organisasi unit kerja telesales & telemarketing dan penjabaran job description.
Kamis, 8 Januari 2015	Mempelajari struktur organisasi unit kerja telesales & telemarketing dan penjabaran job description. ( Bimbingan)
Jum'at, 9 Januari 2015	Mempelajari struktur organisasi telesales bancassurance secara detail dan penjabaran job description (channel penjualan bancassurance dan keuntungan bagi BNI)
Senin, 12 Januari 2015	Mengikuti presentasi sosialisasi e-PPP BNI
Selasa, 13 Januari 2015	Mempelajari produk-produk bancassurance BNI (Perisai Plus)
Kamis, 15 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mempelajari produktivitas dan tata cara pengelolaan telesales bancassurance</li> <li>- Mempelajari alur penjualan bancassurance melalui telesales</li> </ul>
Jumat, 16 Januari 2015	Mengikuti rapat bulan mutu mengenai penapaian target penjualan Div. Consumer Retail & Sales Distribution.


Senin, 19 Januari 2015	Mempelajari struktur organisasi Unit Kerja Telesales Akuisisidan Usage (Usage, Inbound/Outbound 500046, Akuisisi)
Selasa, 20 Januari 2015	Mempelajari konsep Telesales Akuisisi & Usage, target penjualan telesales dan keuntungan penjualan Akuisisi& Usage melalui telemarketing dan job description unit kerja Telesales Akuisisi & Usage
Rabu, 21 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mempelajari produk-produk kartu kredit BNI</li> <li>– Mempelajari alur penjualan Akuisisi &amp; Usage</li> <li>– Cleansing Data Upload</li> </ul>
Kamis, 22 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sidak Unit Kerja Direct Sales KartuKredit BNI (Gandaria City, Ratu Plaza, Kuningan City, Kantor Agency Pesona Putra Perkasa PT Authorized Bank Agency)</li> </ul>
Jum'at, 23 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mempelajari lembar form aplikasi, application process form dan lembar persetujuan kartu kredit BNI</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cleansing Data Upload</li></ul>
Senin, 26 Januari 2015	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mempelajari jenis-jenis data (NTB, Crossell, Add On)</li><li>- Cleansing Data Upload</li></ul>
Selasa, 27 Januari 2015	Cleansing Data Upload
Rabu, 28 Januari 2015	Cleansing Data Upload
Kamis, 29 Januari 2015	Cleansing Data Upload

## Lampiran 11 : Form Aplikasi

FORM APLIKASI		BNI	
#Error			
<b>Kartu Kredit</b>			
Kartu Kredit BNI yang dikehendaki : Dual Card			
<b>Data Pribadi</b>			
Nama Lengkap (Sesuai KTP/Paspor) : _____			
Nomor KTP/Paspor/Kitas (wajib dilampirkan) : _____			
Tempat Lahir : _____	Kewarganegaraan : _____		
Tanggal Lahir : _____	Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/>		
Alamat rumah sekarang : _____			
#Error			
#Error			
#Error			
#Error			
_____ (wajib diisi) Kode Pos _____			
No. Telepon (wajib diisi) _____ / _____	Kota _____		_____
Email _____	No. Ponsel (wajib diisi) _____		
Status tempat tinggal : _____			
Lama Tinggal : <input type="checkbox"/> Tahun <input type="checkbox"/> Bulan			
Status Pernikahan : _____	Jumlah Tanggungan : <input type="checkbox"/> Orang		
Pendidikan Terakhir : _____			
Nama Gadis Ibu Kandung : _____			
<b>Keluarga Tidak Serumah Yang Dapat Dihubungi Dalam Keadaan Darurat</b>			
Nama lengkap #Error			
Hubungan #Error			
Alamat #Error			
_____			
_____			
Kota _____		Kode Pos (wajib diisi) : _____	
No. Telepon (R) (kode wilayah wajib diisi) _____		No. Ponsel (wajib diisi) _____	
<b>Informasi Pekerjaan</b>			
Pekerjaan _____			
Nama Perusahaan _____			
Bidang Usaha (wajib diisi) _____			
NPWP (untuk kartu dengan batas kredit Rp 50juta / lebih) _____			
Jabatan _____		Golongan / pangkat _____	
Departemen/Bagian _____		Lama Bekerja <input type="checkbox"/> Tahun <input type="checkbox"/> Bulan	
Alamat Kantor _____			
_____			
_____			
Kota _____		Kode Pos _____ (wajib diisi)	
No. Telepon (wajib diisi) _____ / _____		Ext. _____	
Jumlah Karyawan (bagi perusahaan swasta) <input type="checkbox"/> < 10 orang <input type="checkbox"/> < 25 orang <input type="checkbox"/> > 25 orang			
Perusahaan sebelumnya (bagi yang saat ini bekerja < 1 tahun)			
Nama Perusahaan _____		Telp. Kantor _____ / _____	
Jabatan _____		Lama Bekerja <input type="checkbox"/> Tahun <input type="checkbox"/> bulan	
<b>Pilih Keleluasaan Anda</b>			
Alamat penagihan kartu: <input type="checkbox"/>		Alamat pengiriman kartu: <input type="checkbox"/>	
<b>Perlindungan Perisai Plus</b>			
Saya setuju mengikuti produk asuransi PerisaiPlus yang memberikan perlindungan total saldo terutang Kartu Kredit BNI saya dan saya menyanggupi pembebanan premi setiap bulan sebesar 0.49% dari total saldo terutang saya tersebut			
<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak			

## Lampiran 12 : Lembar Persetujuan Kartu Kredit BNI



**BNI**  
Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa

### Lembar Persetujuan Kartu Kredit BNI

**Data Pribadi**

Nama Lengkap/Sesuai KTP : \_\_\_\_\_

Tempat/Tanggal Lahir : \_\_\_\_\_ / tgl.    bln.   thn.

#### Pernyataan, Persetujuan dan Kuasa

Dengan menandatangani Lembar Persetujuan ini, saya setuju dengan penawaran Kartu Kredit BNI dan menyatakan tunduk pada syarat-syarat/ketentuan dalam Buku Petunjuk Layanan Kartu Kredit BNI dan ketentuan lainnya yang berlaku di BNI dan menyatakan semua data, informasi serta dokumen yang disampaikan adalah benar Untuk kepentingan penerbitan Kartu Kredit BNI dan selama menjadi pemegang Kartu Kredit BNI nantinya, saya memberikan persetujuan dan/atau kuasa kepada BNI untuk :

- Memperoleh dan memeriksa kebenaran data dan/atau informasi dari pihak manapun, serta seluruh dokumen yang telah dikirimkan kepada BNI tidak dapat dikembalikan.
- Menginformasikan kepada pemegang kartu mengenai produk, program dan kegiatan lainnya sehubungan dengan peningkatan fitur, fasilitas dan/atau layanan BNI kepada pemegang kartu melalui media tulisan, telepon dan media lainnya (elektronik maupun non elektronik).
- Melakukan pemblokiran sementara terhadap rekening kartu dalam kaitannya dengan pemenuhan kewajiban saya sebagai pemegang kartu dan/atau kepentingan investigasi sehubungan dengan terjadinya penyalahgunaan terhadap kartu saya.
- Mengkompensasi, menjual atau mencairkan harta kekayaan yang saya serahkan secara sukarela untuk menyelesaikan kewajiban saya kepada BNI dalam hal ini saya dinyatakan lalai dalam melaksanakan kewajiban yang timbul dari penggunaan kartu saya.
- Memblokir/mendebet/mencairkan rekening giro, deposito ataupun tabungan saya yang ada di BNI baik yang telah ada maupun yang akan ada di kemudian hari, guna menyelesaikan kewajiban saya yang timbul dari penggunaan kartu (kartu utama maupun kartu tambahan), dengan mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1813,1814 dan 1816 KUH Perdata.

Berkecuan dengan hal-hal tersebut di atas dengan ini saya membebaskan BNI dari segala tuntutan hukum dan gugatan dari pihak manapun. Apabila di kemudian hari terdapat data, keterangan dan/atau surat dokumen untuk aplikasi ini yang tidak benar maka saya bersedia untuk mempertanggungjawabkannya sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Tanda tangan pemohon Kartu Utama sesuai  
KTP/Paspor dengan bolpen hitam (wajib diisi)

*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*

Tanda tangan pemohon Kartu Tambahan sesuai  
KTP/Paspor dengan bolpen hitam (wajib diisi)

*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*

#### PERLINDUNGAN PERISAIPLUS

Apakah Anda setuju mengikuti produk asuransi PerisaiPlus yang memberikan perlindungan total saldo terhutang Kartu Kredit BNI Anda dan menanggung premi pembebanan premi setiap bulan sebesar 0.60% dari total saldo terhutang Anda tersebut.

Setuju

Tanda tangan  
*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*

Tidak Setuju

Tanda tangan  
*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*

#### PERSETUJUAN PEMEGANG KARTU

Apakah Anda bersedia memberikan persetujuan dan/atau kuasa kepada BNI untuk menggunakan, memanfaatkan dan menginformasikan data pribadi/ informasi pemegang kartu kepada pihak lain yang bekerjasama dengan BNI dalam kaitannya dengan penyelenggaraan program-program komersial atau non komersial.

Setuju

Tanda tangan  
*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*


Tidak Setuju

Tanda tangan  
*(mohon tanda tangan tidak melewati garis)*

Mohon Lembar Persetujuan Kartu Kredit BNI ini diisi dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku, dan dapat diserahkan kepada petugas khusus kami atau dapat dikirimkan ke : PT. BNI (Persero) Tbk. Div. SLN, Wisma 46 Lt.3, Jl. Jendral Sudirman Kav.1, Jakarta -10220, Indonesia atau dikirimkan via email : telebni01@bni.co.id, telebni04@bni.co.id. untuk informasi lebih lanjut hubungi BNI Call di (021) 500046/(021) 5729951 atau (021) 500046/68888 via ponsel.



**Lampiran 13 : Application Process Form**



Register :

## Application Process Form

Kriteria				
Nama Basic	<input style="width: 150px;" type="text"/>	Logo	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
Nama Suplemen	<input style="width: 150px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
Data Acct	Cust Number	<input style="width: 50px;" type="text"/>	Image Number	
No Acct Basic	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
No Acct Supl I	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
No Acct Supl II	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>
No Acct Suple III	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px;" type="text"/>

Keterangan Duplicate

Catatan DE/PS	Catatan Koresponden
Catatan VER	

Paraf / Tanggal Petugas :	DE	PS	KORESPONDEN	VER	SCANNER	FILLING

Reproses I :	Reproses II :
Status	Status
Keterangan	Keterangan

VER	FILLING	Pengelola	VER	FILLING	Pengelola

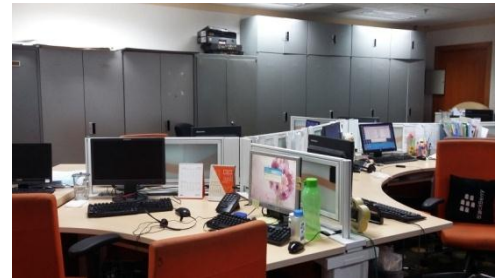
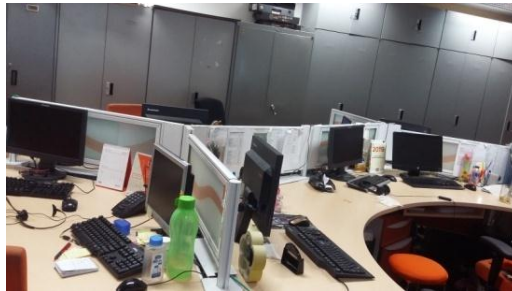
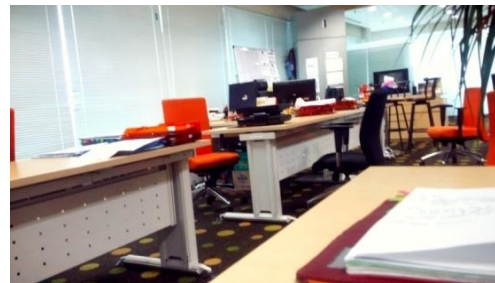
Hasil Rating

Credit Limit	Reason Decline	SID	RATING	EXT VER	RISK LEVEL	Catatan Analisis	PROGRAM :	PERIODE:
							USUL LIMIT :	
							SOURCE CODE	
							AUM:	
							CIF:	

Analyst	Pengelola	Pemp.Kelompok	Wa.Pemp.Divisi	Pemp.Divisi

## Lampiran 14 :Dokumentasi

### A. Kondisi Lingkungan Kerja



### B. Kegiatan Div. SLN



Kegiatan Sidak *Direct Sales*, Divisi *Consumer & Sales Distribution*



Kegiatan Bulan Mutu Divisi *Consumer & Sales Distribution*

### C. Unit Kerja Telesales & Telemarketing



Karyawan Unit Kerja Telesales & Telemarketing Akuisisi



Bersama dengan Manager Telesales &  
Telemarketing Bancassurance



