

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) BAGIAN  
PEMASARAN DIVISI *BRANCH CONSUMER LENDING UNIT (SUBSIDI)*  
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KANTOR  
CABANG TANGERANG**

**ZAHRO FIQIA RIZKI  
8135161710**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Zahro Fiqia Rizki. (8135161710). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bagian Pemasaran Divisi Branch Consumer Lending Unit (Subsidi), Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.**

*Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor Cabang Tangerang yang bertempat di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, RT.007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten pada Bagian Pemasaran Divisi Branch Consumer Leanding Unit (Subsidi). Dilaksanakan selama 1 bulan, dimulai sejak tanggal 8 Februari 2019 sampai dengan 8 Maret 2019, 5 hari kerja yaitu Senin-Jumat pada pukul 07.00 sampai dengan 17.00 WIB. Praktikan melakukan kegiatan selama PKL yakni; Membuka Booth Event, Pemasaran Via Telepon, Menyiapkan data Calon Debitur, Entry Data, Pengecekan Data.*

*Tujuan dilaksanakan PKL adalah menambah pengetahuan dan kemampuan, keterampilan, serta menambah pengalaman. Pengetahuan yang dimaksud yaitu dapat mengetahui bagaimana alur kerja di Pemasaran Sub Bagian Branch Consumer Leanding Unit (Subsidi). Selama PKL, praktikan mengalami hambatan-hambatan kecil sebagai bentuk penyesuaian. Namun, hal tersebut dapat teratasi dengan bimbingan dari beberapa orang seperti Bapak Rangga Dwi Yogo selaku Kepala Sub Bagian Branch Consumer Leanding Unit Subsidi (Pemasaran), serta Kak Pingkan, Kak Christine, dan Kak Dea yang merupakan karyawan bidang Subsidi. Selain pengalaman dan pengetahuan yang didapat dari pelaksanaan PKL ini, praktikan juga mendapat pengalaman menjaga hubungan baik antara sesama karyawan sebagai bekal untuk nantinya dapat terjun ke dunia kerja yang sebenarnya.*

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)  
BAGIAN PEMASARAN DIVISI *BRANCH*  
*CONSUMER LENDING UNIT (SUBSIDI)* PADA PT  
BANK TABUNGAN NEGARA (Persero), Tbk.  
KANTOR CABANG TANGERANG

Nama Praktikan : Zahro Fiqia Rizki

Nomor Registrasi : 8135161710

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,

Pendidikan Bisnis

Dosen Pembimbing,



**Ryna Parlyna, MBA**  
NIP.197701112008122003



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

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Ryna Parlyna, MBA**  
NIP.197701112008122003

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

**Ryna Parlyna, MBA**  
NIP.197701112008122003



27 November 2019

Nama  
Penguji Ahli

**Dita Puruwita, M.Si**  
NIP. 198209082010122004



27 November 2019

Nama  
Dosen Pembimbing

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



27 November 2019

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan pada tepat waktu.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1). Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tangerang.

Dalam penyelesaian laporan Praktik Kerja Lapangan, praktikan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, antara lain kepada :

1. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinasi Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Nurdin Hidayat, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Pembimbing PKL.
4. Bapak Sunsun Sundara, selaku Kepala bidang Sub Bagian *Branch Shared Service Unit*.
5. Bapak Alamsyah Adi Putra, selaku Kepala bidang Sub Bagian *Human Capital Support*.
6. Bapak Rangga Dwi Yogo, selaku Kepala bidang Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit Subsidi*.

7. Kak Pinkan, Kak Dea, dan Kak Christine, selaku karyawan bagian Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit Subsidi* sekaligus pembimbing harian.
8. Seluruh Pegawai PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tangerang.
9. Orang Tua, keluarga, dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan moril serta materil setiap harinya.

Dalam penulisan laporan PKL ini, Praktikan menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, praktikan memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Praktikan pun mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan penulisan laporan kepedannya. Semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi praktikan pribadi serta bagi para pembaca.

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	2
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	3
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....	9
A. Sejarah Perusahaan.....	9
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	12
C. Logo Perusahaan .....	13
D. Struktur Organisasi .....	14

E. Kegiatan Umum Perusahaan .....	15
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>18</b>
A. Bidang Kerja .....	18
B. Pelaksanaan Kerja .....	20
C. Kendala Yang Dihadapi .....	27
D. Cara Mengatasi Kendala .....	29
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>32</b>
A. Kesimpulan .....	32
B. Saran.....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jam Kerja Operasional.....	7
Tabel 2 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	8
Tabel 3 Makna 5 Nilai Budaya Bank BTN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Bank BTN .....	13
Gambar 2 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara Tbk.....	15
Gambar 3 Alur Kerja di Branch Consumer Lending Unit (BCLU).....	18
Gambar 4 Contoh Halaman Utama Pembukaan Rekening .....	25
Gambar 5 Aplikasi Entry Data.....	26
Gambar 6 Green Screen .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL.....	39
Lampiran 2 Daftar Kegiatan PKL.....	42
Lampiran 3 Perjanjian Kerja Sama .....	42
Lampiran 4 Absensi Lembar.....	43
Lampiran 5 Penilaian PKL.....	44
Lampiran 6 Surat Keterangan .....	45
Lampiran 7 Kepala Bagian BCLU Subsidi .....	46
Lampiran 8 Meja Kerja BCLU .....	46
Lampiran 9 Tampak Depan Ruang BCLU.....	46
Lampiran 10 Meja Kerja Staff BCLU CLO.....	46
Lampiran 11 Foto Bersama BCLU Staff Subsidi dan Non-Subsidi CLS .....	47
Lampiran 12 Foto Bersama Staff BCFU Komersil.....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Arus globalisasi tidak dapat kita cegah untuk masuk ke negara kita, Indonesia. Hal tersebut disertai dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih yang menandakan dunia kini sudah memasuki era industri 4,0. Hal tersebut berarti akan semakin banyak tenaga kerja rendah yang akan tereleminasi untuk mendapat pekerjaan yang layak. Berdasarkan analisis Mckinsey Global Institute, Industri 4.0 memberikan dampak yang sangat besar dan luas, terutama pada sektor lapangan kerja, di mana robot dan mesin akan menghilangkan banyak lapangan kerja di dunia. Untuk itu era revolusi industri ini harus disikapi oleh pelaku industri dengan bijak dan hati-hati (Satya, 2018).

Untuk menghadapi hal tersebut, maka peningkatan Sumber Daya Manusia menjadi hal yang penting yang harus dilakukan. Peningkatan SDM yang paling utama yaitu dari sisi pendidikannya, dimana diharapkan semakin banyak masyarakat yang mengenyam pendidikan tinggi. Setiap perguruan tinggi diharapkan dapat menciptakan output dengan kualitas ilmu yang baik untuk mempersiapkan mereka masuk ke dunia kerja.

Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi, walau dikenal sebagai perguruan tinggi dengan latar belakang kependidikan namun tetap

menyiapkan mahasiswanya untuk dapat memiliki skill di dunia kerja non kependidikan dan dapat bersaing dengan mahasiswa-mahasiswa lain dari perguruan tinggi non kependidikan. Cara yang dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut dengan mewajibkan mahasiswanya untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan untuk menerapkan ilmu yang sudah didapatkan sekaligus mendapatkan pengalaman serta ilmu baru yang akan didapat selama pelaksanaannya.

Melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini, diharapkan mahasiswa dapat memiliki sikap disiplin dan etos kerja yang mulai di bangun melalui praktik langsung di dunia kerja selama satu bulan. Dan memiliki gambaran mengenai dunia kerja yang akan dimasuki berbekal pengalaman selama satu bulan PKL. Selain itu, dengan adanya kegiatan PKL diharapkan dapat menciptakan image baik Universitas Negeri Jakarta dimata instansi tempat mahasiswa melaksanakan PKL sehingga tercipta kerja sama yang positif dengan instansi.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Negeri Jakarta memiliki maksud dan tujuan yang berguna bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan perusahaan. Maksud dan tujuan tersebut di antaranya yaitu:

1. Maksud diadakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL)

- a. Sebagai pemenuh salah satu dari persyaratan kelulusan untuk mendapat gelar SI Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
- b. Menghasilkan lulusan yang memiliki pengalaman, keterampilan, kemampuan dan kesiapan bekerja dalam dunia kerja nantinya.
- c. Mahasiswa dapat belajar bekerja sama dalam tim dan menjaga hubungan baik antar karyawan untuk nanti bisa mengimplementasikannya di dunia kerjanya.

2. Tujuan diadakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL)

- a. Mempersiapkan lulusan untuk memasuki dunia kerja
- b. Diharapkan mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama berkuliah dikelas di dalam dunia kerja.
- c. Diharapkan mahasiswa dapat terlatih untuk memiliki kemampuan bersikap, mampu bekerjasama dengan tim, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan dalam bekerja.

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

Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) pasti memiliki nilai guna yang bermanfaat baik bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan juga perusahaan. Diantaranya adalah:

1. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Praktikan

- a. Menambah mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat di perkuliahan, pengalaman, serta menambah ilmu Praktikan setelah

melakukan PKL di Bank BTN, karena ada ilmu yang belum dipelajari di perkuliahan yang didapat saat melakukan PKL disana.

- b. Melatih Praktikan untuk dapat menghadapi dunia kerja yang nanti juga akan di selami setelah menyelesaikan pendidikan
- c. Menambah pengetahuan tentang bagaimana menjaga hubungan baik antar karyawan sehingga tercipta sikap pribadi yang mudah bersosialisasi serta mandiri pada praktikan
- d. Belajar menyusun Laporan PKL yang benar agar memiliki gambaran untuk penulisan skripsi setelah ini.

2. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Meningkatkan pengembangan sumber daya mahasiswa untuk kesiapan dalam dunia kerja
- b. Memperkenalkan nama Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di kalangan dunia usaha.
- c. Membangun kerja sama dan menjaga hubungan yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan tersebut
- d. Memberikan gambaran bahwa Universitas Negeri Jakarta memiliki kualitas output yang bias bersaing dengan lulusan dari perguruan tinggi lainnya.

3. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Instansi/Perusahaan (PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang)



- a. Membantu kegiatan pekerjaan karyawan PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang
- b. Membantu menyiapkan calon tenaga kerja yang berkompeten
- c. Bersifat menjadi contoh yang baik untuk calon lulusan masa depan
- d. Memberikan citra baik bahwa Bank BTN adalah salah satu Instansi/Perusahaan yang cukup menjanjikan untuk dijadikan tempat bekerja
- e. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

#### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang ditempatkan di Bagian Pemasaran Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit (Subsidi)*. Berikut merupakan informasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan:

1. Nama Perusahaan : PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Tangerang
2. Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, RT.007/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118
3. Telepon : (021) 5539363
4. Faksimile : (021) 633 6719

5. Website : [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)

Praktikan memilih PT Bank Tabungan Negara Tbk KC Tangerang Sub Bagian Branch Consumer Lending Unit Subsidi dikarenakan sesuai dengan program studi yang diambil praktikan yaitu Pendidikan Bisnis. Selain itu, pada jurusan Praktikan terdapat mata kuliah yang berhubungan dengan Perbankan walau tidak 100% sama persis yaitu Bank Syariah. Praktik Kerja Lapangan (PKL) diharapkan sebagai wadah pengaplikasian antara teori yang dipelajari dengan praktik di lapangan dan membuka wawasan Praktikan tentang dunia kerja yang sebenarnya.

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Terhitung dari tanggal 8 Februari 2019 s.d. 8 Maret 2019. Jam kerja PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tangerang yaitu dari hari Senin s.d Jumat pukul 07.30 s.d 17.00 WIB.

Adapun perincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1. Tahap Persiapan**

Praktikan mencari tempat instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 1 (satu) bulan. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai praktikan meminta surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi memberikan informasi mengenai

pendaftaran melalui SIPERMAWA UNJ untuk selanjutnya diberikan pada pihak BAAK Universitas Negeri Jakarta untuk ditindak lanjuti. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian akademik Fakultas Ekonomi dan BAAK Universitas Negeri Jakarta, praktikan mendapatkan surat resmi pengantar Paktik Kerja Lapangan. Surat tersebut kemudian diserahkan ke instansi/perusahaan sebagai surat pengantar resmi kegiatan PKL. Pemberian surat pengantar tersebut dibareng dengan CV sebagai syarat langsung dari instansi/perusahaan. Praktikan melakukan observasi pencarian instansi/perusahaan dilakukan pada bulan Desember 2018 dan mulai mengajukan pendaftaran PKL pada awal Januari 2019. Hingga dipanggil untuk tindak lanjut oleh instansi/perusahaan awal Februari 2019.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 8 Februari 2019 s.d 8 Maret 2019, dengan ketentuan jam operasional sebagai berikut:

**Tabel 1 Jam Kerja Operasional**

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin - Jumat	07.30-12.00	Jam Kerja
	12.00-13.00	Istirahat
	13.00-17.00	Jam Kerja

**Tabel dibuat oleh Praktikan**

## 3. Tahap Pelaporan

Setelah selesai pelaksanaan PKL, Praktikan mulai mencari data-data sumber untuk bahan laporan PKL. Penyusunannya sendiri dilakukan mulai bulan Maret 2019. Penyusunan laporan PKL ini adalah salah satu syarat



## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

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

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku.

Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial)

Sukses Bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan Letter of Credit (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank

BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial).

Berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia

Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan kami mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya. (BTN, 2019)

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

- **Visi PT Bank Tabungan Negara Tbk.**

PT Bank Tabungan Negara Tbk. memiliki Visi yang sangat bermakna, yaitu:

“Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan.”

- **Misi PT Bank Tabungan Negara Tbk.**

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.



### C. Logo Perusahaan



**Gambar 1 Logo Bank BTN**

**Sumber: Website resmi Bank BTN**

Makna logo Bank BTN sangatlah bermakna. Menurut Kak Pingkan selaku karyawan yang membimbing Praktikan, logo yang ditengah menggambarkan sarang lebah, dimana seperti yang kita ketahui bahwa lebah mengumpulkan madu mereka di sarangnya. Hal tersebut memfilosofikan bahwa Bank BTN seperti sarang lebah tersebut, yang menjadi wadah tempat masyarakat menabung. Sementara jika kita perhatikan lagi, logo tersebut juga menggambarkan atap rumah berwarna biru, yang berarti Bank BTN menjadi wadah terdepan dalam pembiayaan rumah bagi masyarakat sesuai Visi yang mereka junjung tinggi.

Terdapat 5 nilai budaya yang di junjung tinggi oleh seluruh karyawan Bank BTN, yaitu;

**Tabel 3 Makna 5 Nilai Budaya Bank BTN**

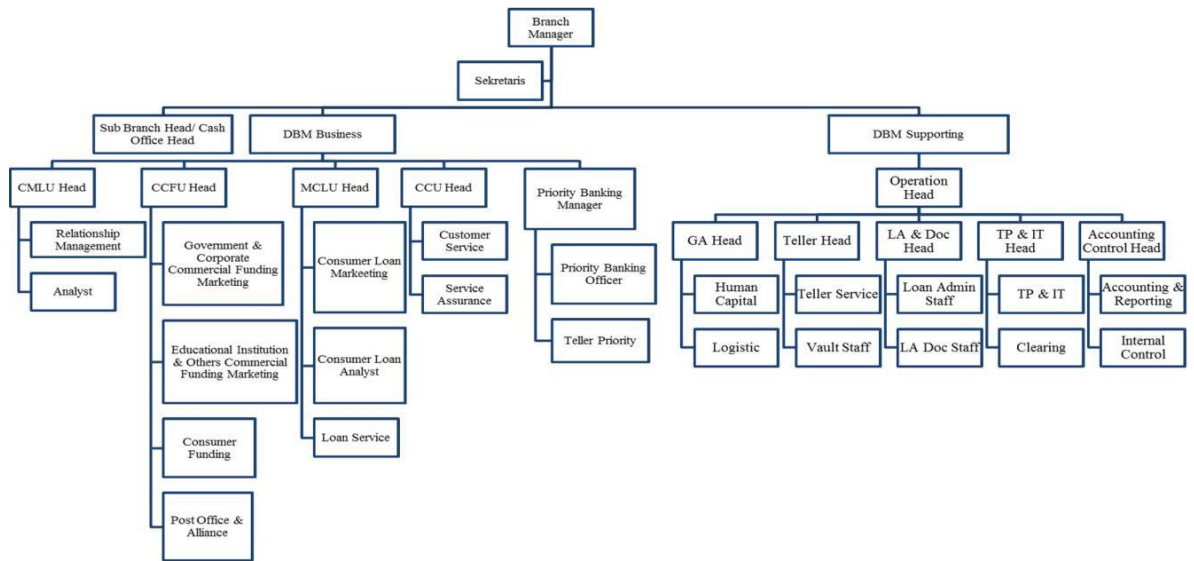
Nilai	Makna
Sinergi	Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk

	mencapai tujuan bersama.
Integritas	Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip-prinsip kebenaran yang terpuji.
Inovasi	Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.
Profesionalisme	Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.
Spirit Mencapai Keunggulan	Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan serta risiko yang telah diperhitungkan.

Sumber: Website Resmi Bank BTN

#### D. Struktur Organisasi

Suatu organisasi sudah pasti memiliki struktur organisasi yang membagi tugas, peran, fungsi, wewenang dan tanggung jawab untuk dapat mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Berikut adalah struktur organisasi yang ada di PT Bank Tabungan Negara TBK Kantor Cabang Tangerang tempat praktikan melaksanakan PKL.



**Gambar 2 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara Tbk**

Di PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang, Praktikan berada di Sub Bagian MCLU (yang sekarang sudah berubah nama menjadi BCLU) Consumer Lending Unit pada bagian Subsidi. Lebih detailnya praktikan lampirkan di lampiran.

## **E. Kegiatan Umum Perusahaan**

Kegiatan-kegiatan umum yang dilakukan oleh Bank BTN Kantor Cabang Tangerang, meliputi :

### **1. Kegiatan Perbankan**

Bank BTN Kantor Cabang Tangerang melaksanakan kegiatan perbankan seperti pada umumnya yang dilakukan oleh Bank lainnya menghimpun dan menyalurkan dana. Bank BTN Kantor Cabang Tangerang yaitu aktivitas Teller seperti menarik dan menyimpan dana, mencetak buku tabungan, penukaraan uang, dan sebagainya. Selain itu

ada juga Customer Service (CS) yang membantu nasabah dalam pembukaan rekening, pemblokiran kartu Atm, dan sebagainya. Tersebut merupakan bagian dari Customer Care yang disediakan oleh seluruh Bank termasuk Bank BTN sendiri.

Produk tabungan di Bank BTN juga beragam yaitu Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Prima, Tabungan Simpanan Pelajar, Tabungan Simpanan Pensiunan, Deposito BTN Lembaga, Deposito Ritel, dan sebagainya.

## 2. Pengajuan Kredit

Bank BTN memiliki beberapa jenis Pinjaman, seperti Pinjaman Bangunan, Pinjaman Khusus, dan Pinjaman Ringan. Tidak hanya pengajuan, tetapi juga melayani kegiatan pindah Kredit Bank yang sudah dilakukan dengan Bank Lain. Kredit nya juga beragam, ada KPR Subsidi, KPR Swadana KPR Mikro, KPR Platinum, Kredit Apartemen, dan sebagainya.

## 3. Kegiatan Wawancara calon Debitur

Kegiatan wawancara adalah kegiatan untuk verifikasi data yang dilakukan langsung oleh calon Debitur dengan Consumer Loan Officer. Namun, jika sebelumnya calon Debitur tidak memiliki produk tabungan di Bank BTN, maka harus melakukan kegiatan pembukaan rekening

yang akan dipandu oleh Admin dari pihak Funding Unit dengan waktu yang bersamaan agar lebih fleksibel waktu.

#### 4. Kegiatan Akad atas Kredit Pemilikan Rumah oleh Debitur (Nasabah)

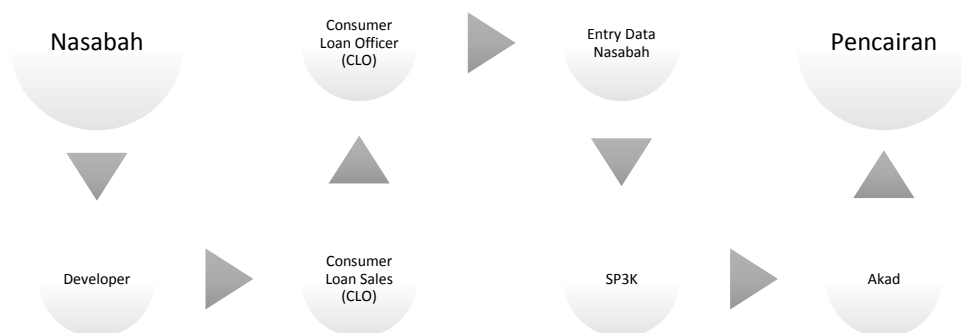
Setiap harinya, di Bank BTN Kantor Cabang Tangerang pasti ada kegiatan Akad atas kredit perumahan. Kegiatan Akad biasa dilakukan antara pihak Debitur yang sudah terverifikasi mendapat kredit dengan pihak Signing Officer (SO) yang bersangkutan. Kegiatan akad ini disertai dengan penyerahan kunci rumah yang Debitur ajukan kreditnya. Jika Debitur sudah di tahap ini, berarti Debitur menerima seluruh syarat dan ketentuan yang diatur oleh Bank BTN.

## BAB III

### PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

#### A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tangerang, yang berlokasi di Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, RT.007/RW.005, Babakan, Kota Tangerang, Banten. Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) disana selama 30 hari kerja, atau kurang lebih 1 bulan dimulai pada 8 Februari 2019 s.d 8 Maret 2019. Selama masa PKL, praktikan di tempatkan di Bagian Pemasaran divisi *Branch Consumer Lending Unit Subsidi*.



**Gambar 3 Alur Kerja di Branch Consumer Lending Unit (BCLU)**

**Bagan dibuat oleh Praktikan**

1. Nasabah/Calon Debitur

Nasabah datang ke suatu Developer untuk mengajukan keberminatannya melakukan Kredit rumah. Nasabah membawa berkas-berkas yang menjadi syarat untuk melakukan Kredit.

2. Developer

Developer yang sudah melakukan kerja sama sebelumnya dengan Bank BTN memberikan data calon Debitur kepada pihak Consumer Loan Sales untuk di tindak lanjuti.

3. Consumer Loan Sales (CLS)

Selanjutnya CLS melakukan pengamatan apakah sekiranya pihak Bank dapat memberikan kesempatan kepada calon Debitur. Consumer Loan Sales juga sebelumnya melakukan berbagai kegiatan pemasaran tentang produk-produk Bank BTN.

4. Consumer Loan Officer (CLO)

Setelah CLS melakukan pengamatan dan sekiranya data calon Debitur memenuhi syarat sebagai Debitur, maka Consumer Loan Officer menghubungi calon Debitur untuk melakukan wawancara lebih detail.

5. Entry Data

Setelah wawancara sudah dilakukan, maka selanjutnya adalah input data calon Debitur oleh Admin. Tujuan entri data adalah untuk BI Checking. Pengecekan oleh BI adalah untuk memastikan bahwa calon Debitur tidak memiliki riwayat kredit bermasalah (kredit macet) sebelumnya.

#### 6. SP3K

Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit, adalah surat yang dibuat oleh Consumer Loan Officer yang menyatakan bahwa pihak Bank siap memberikan kredit kepada Debitur. Nasabah membaca terlebih dahulu isi dari SP3K sebelum menandatangani.

#### 7. Akad

Setelah semua kesepakatan telah diterima oleh pihak Bank, Developer, dan Debitur, maka proses Akad pun siap dilakukan. Proses ini menandakan bahwa nasabah telah resmi menjadi Debitur dan berhak mendapat kunci rumah yang sudah disepakati.

#### 8. Pencairan

Tahap ini dilakukan oleh pihak Loan Admin (LA) yaitu mencairkan dana Bank BTN sebagai bentuk kredit nasabah kepada pihak Developer. Kemudian nantinya nasabah/Debitur melakukan pembayaran sesuai perjanjian (Cicilan dengan tenor yang telah disepakati).

### **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan PKL di PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang selama kurang lebih 1 bulan, yakni dimulai pada Selasa tanggal 8 Februari - 8 Maret 2019.

Pada hari pertama praktikan diberi instruksi oleh Bidang SDM yaitu Bapak Alamsyah Adi Putra mengenai penempatan bagian untuk



melaksanakan tugas PKL selama 30 hari. Lalu, praktikan diperkenalkan oleh para pegawai PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang langsung ke bagian Funding Unit dan Lending Unit. Selanjutnya praktikan ditempatkan di Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit Subsidi* (Pemasaran). Setelah itu praktikan diperkenalkan kepada Bapak Rangga Dwi Yogo selaku Kepala Bidang Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit Subsidi* (Pemasaran) dan Kak Pingkan selaku pembimbing harian praktikan, kemudian diperkenalkan kepada reka-rekan Sub Bagian *Branch Consumer Lending Unit Subsidi* (Pemasaran). Setelah itu praktikan memulai membantu para pegawai di Divisi Lending Unit atas instruksi Bapak Rangga Dwi Yogo dan Kak Pingkan.

Adapun kegiatan yang dilakukan Praktikan selama melakukan kegiatan PKL adalah sebagai berikut:

1. Membuka Booth Event

Pelaksanaan Booth Event ini dilakukan di beberapa instansi untuk menawarkan dan memperkenalkan produk usaha Bank BTN kepada karyawan instansi. Kegiatan ini dilakukan biasanya oleh 2-3 karyawan Deputy Branch Manajer. Kegiatan ini juga sering kita lihat di Mall. Selain menawarkan dan memperkenalkan produk usaha Bank BTN, kegiatan ini juga dibarengi dengan beberapa pemasaran oleh Developer yang sudah bekerja sama dengan Bank BTN. Saat itu Praktikan melaksanakan pembukaan Booth event di Kementerian Keuangan RI.

Orang-orang yang datang ke Booth pasti mengisi data diri seperti;

- a. Kepemilikan rumah (ya atau tidak)
- b. Nomor telepon aktif
- c. Alamat KTP
- d. Gaji perbulan dan tunjangannya
- e. Tanggungan pribadi

Hal itu menjadi data kami untuk menghubunginya kembali. Selain mereka mengisi data, biasanya pihak instansi memberikan data pribadi karyawan mereka kepada kami untuk membantu terealisasinya kepemilikan rumah untuk seluruh karyawannya.

Sebelum melakukan Open Booth Event, sebenarnya karyawan Consumer Loan Sales harus membuat perjanjian terlebih dahulu dengan developer terkait pengikatan penjanjian untuk bekerja sama kedepannya. Contoh nya dilampirkan di Lampiran

## 2. Pemasaran Via Telepon

Setelah membuka Booth Event, pihak Bank mendapat banyak data diri beberapa karyawan seperti;

- a. Keakuratan data yang sudah diterima
- b. Berminat atau tidaknya untuk melakukan kredit rumah, bila berminat maka akan dipastikan ingin rumah yang KPR Subsidi atau KPR Non Subsidi hal itu ditentukan kemampuan serta kualitas rumah yang diharapkan calon Debitur.

- c. Di pemasaran kali ini, praktikan menawarkan beberapa alternatif pilihan developer perumahan yang lokasinya dekat dengan lokasi kerja calon Debitur. Menjelaskan sedetail mungkin tentang persyaratan kredit, mekanisme kredit, dan peraturan yang harus dipatuhi calon Debitur.
- d. Memastikan kembali apakah benar-benar ingin kredit rumah atau tidak, serta kesediaanya untuk dihubungi kembali oleh pihak Bank untuk tindak lanjut.

### 3. Menyiapkan Data Calon Debitur

Setelah melakukan pemasaran via Telepon, data calon Debitur yang berminat akan disiapkan dan diserahkan kepada Consumer Loan Officer (CLO) untuk melakukan wawancara lebih lanjut terkait kredit rumah KPR Subsidi. Data tersebut meliputi;

- a. Calon Debitur harus terlebih dahulu memiliki akun tabungan Bank BTN. Bagi yang sudah punya tinggal mencantumkan data yang sudah ada seperti buku tabungan, dll. Sedangkan bagi yang belum, harus membuka akun Bank BTN tabungan untuk proses pembayaran kedepannya. Biasanya dilakukan oleh CS atau Admin dari Funding Unit.
- b. Pendataan calon rumah (developer) yang diinginkan oleh calon Debitur. Disesuaikan dengan harga dan kemampuan.

- c. Wawancara oleh CLO untuk menindaklanjuti hasil pemasaran via telepon dan persiapan seluruh berkas yang harus disiapkan oleh calon Debitur seperti;
- 1) KTP
  - 2) Kartu Keluarga (KK)
  - 3) Poto copy buku nikah (jika sudah menikah)
  - 4) Surat kebenaran tempat kerja (apakah benar yang bersangkutan merupakan karyawan di kantor yang didatangkan oleh calon Debitur)
  - 5) Surat kepemilikan rumah oleh daerah tempat tinggal KTP (Apakah benar tidak memiliki rumah)
  - 6) Slip Gaji terbaru
  - 7) Slip tagihan listrik, air selama 3 bulan
  - 8) Surat perjanjian tersediaan melakukan kredit rumah KPR Subsidi di Bank BTN yang ditandatangani resmi diatas materai 6000.

**Gambar 4 Contoh Halaman Utama Pembukaan Rekening**

Sumber : [https://www.academia.edu/29928902/Form\\_Pembukaan\\_Rekening\\_BTN\\_Juara](https://www.academia.edu/29928902/Form_Pembukaan_Rekening_BTN_Juara)

#### 4. Wawancara dengan calon Debitur

Praktikan ikut serta dengan karyawan Consumer Loan Officer (CLO) untuk melakukan wawancara dengan calon Debitur terkait keberlanjutan pengajuan kredit. Kegiatan ini pihak Bank yang diwakili oleh CLO menggali informasi lebih dalam pihak nasabah untuk memastikan bahwa data yang diserahkan oleh pihak Developer adalah benar. Sekaligus untuk mengetahui secara langsung apakah nasabah benar-benar pantas untuk menadapat kredit dari Bank BTN.

#### 5. Entry Data

Setelah melakukan wawancara oleh pihak CLO, praktikan menginput data calon Debitur ke system untuk dilakukan BI Checking. Proses entry dilakukan di aplikasi khusus Bank BTN yang hanya bias di

akses oleh karyawan Loan Sales saja. Data yang dientry harus data yang valid sesuai hasil wawancara calon Debitur dengan CLO. Data kemudian di cek oleh BI Checking atau yang biasa kita sebut Analis apakah data calon Debitur dianggap layak mendapatkan hak kredit sesuai kemampuannya. Jika dianggap layak, maka calon Debitur akan dihubungi lagi oleh pihak Bank untuk menindak lanjuti. Jika tidak disetujui oleh pihak BI Checking, maka calon Debitur tetap akan dihubungi dan diinformasikan bahwa pengajuannya ditolak. Contoh aplikasinya sebagai berikut;

The image shows a screenshot of a web-based data entry application. The window title is "Aplikasi Input Data" and the main heading is "Data Pemohon". The form is divided into several sections with various input fields. On the left side, there are fields for "Nama Pemohon", "Nama Alas", "Jenis Kelamin", "Status/Gelar", "Keterangan Gelar", "Tempat & Tanggal", "Alamat Asal", "Alamat Sekarang", "Kecamatan", "Kabupaten", "Kantor/Kelurahan", "Status Rumah", "Lis. Pemohon", "Kode Area Telp", "No. Telp. Rumah", and "Handphone". On the right side, there are fields for "Alamat Email", "No. KTP", "No. Paspor", "No. Kendang", "Sub-Idr. Bank", "No. Pinjaman", "Nama Kantor", "Alamat", "Telp./Fax", "Balok Usaha", "Materai", "Denda Sanksi", "Lama Sewaktu", and "Tutup". The form includes various dropdown menus, checkboxes, and text input fields. At the bottom, there are navigation buttons such as "Kembali", "Simpan", "Hapus", "Ulangi", "Cetak", "Cetak Proses", "Selesai", and "Pilih".

**Gambar 5 Aplikasi Entry Data**

## 6. Mengedit web resmi Bank BTN

Web Bank BTN yang adalah web resmi yang berisikan informasi lengkap mengenai Tentang BTN, seluruh produk-produk Bank BTN, dan bahkan tat acara pendaftaran untuk bergabung menjadi salah satu keluarga (karyawan) Bank BTN seluruh Indonesia. Pada saat ini Praktikan ditugaskan untuk mengedit alur/tata acara pengajuan kredit dari data yang lama menjadi data yang baru terbaru yang berlaku.

Praktikan menyesuaikan data yang baru saja di sahkan oleh pihak Bank BTN.

## 7. Pengecekan Data

Sebenarnya setelah Entry Data, masih banyak tahap yang harus dilakukan oleh calon Debitur. Namun disini Praktikan hanya menjelaskan hal yang dilakukan oleh Praktikan saat melaksanakan PKL. Setelah Debitur sudah mendapat kredit rumah yang ia inginkan dan sudah melakukan pembayaran sesuai perjanjian, bila ada kendala seperti rumah tidak ditinggali, kredit macet. maka akan di cek di Green Screen. Rumah KPR Subsidi adalah



Gambar 6 Green Screen

Sumber : <https://www.ableone.com/do-you-still-have-green-screen-applications/>

## C. Kendala Yang Dihadapi

Selama melaksanakan PKL di PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang, Praktikan mengalami beberapa kendala dalam mengerjakan bidang pekerjaan. Kendala – kendala tersebut adalah :

1. Kesulitan penyesuaian diri, hal ini diakibatkan karena pada hari pertama kegiatan PKL, kepala Sub Bagian Branch Consumer Lending Unit Subsidi sedang cuti selama 3 hari serta banyak karyawan Consumer Loan Sales yang juga sedang dinas luar sehingga Praktikan harus memperkenalkan diri sendiri kepada seluruh karyawan BCLU dan tidak ada instruksi bagaimana dan apa yang harus dimulai oleh Praktikan. Hal tersebut cukup membuat Praktikan bingung karena harus berusaha menyesuaikan diri dilingkungan baru tetapi banyak yang tidak ada ditempat. Kurangnya komunikasi adalah faktor yang menyebabkan hal ini terjadi.
2. Praktikan tidak memiliki kemampuan atau pengalaman dalam melakukan pemasaran via telepon, akibatnya Praktikan berbicara dengan sangat tidak baik karena belum ada pengalaman seperti itu sebelumnya. Tetapi kakak pembimbing Praktikan tetap memberikan tugas tersebut hingga berakhir dengan penutupan telepon secara sepihak oleh nasabah.
3. Praktikan sulitnya menggunakan Aplikasi Green Screen untuk pengecekan arus keuangan Debitur, sehingga masih memerlukan banyak bimbingan dan arahan. Tidak hanya dirasakan oleh Praktikan yang baru menggunakannya, Kakak pembimbing juga masih sering melakukan kesalahan hingga harus melakukan pengecekan ulang sehingga menghabiskan banyak waktu hanya untuk pengecekan di Aplikasi Green Screen.



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

Adapun cara-cara yang dilakukan praktikan untuk mengatasi kendala-kendala yang dialami selama PKL sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi masalah tidak adanya instruksi awal karena Kepala BCLU tidak ada di tempat, tidak ada arahan dari Human Capital Service, serta kurangnya koordinasi antara Praktikan dan karyawan di Sub Bagian BCLU, maka dibutuhkan adanya perbaikan komunikasi yang antar Praktikan dan karyawan BCLU. Maka Praktikan mencoba membangun komunikasi dengan karyawan BCLU berlandaskan dengan teori berikut;
  - 1) Timing yang tepat untuk suatu pesan
  - 2) Bahasa yang harus dipergunakan agar pesan dapat dimengerti
  - 3) Sikap dan nilai yang harus ditampilkan agar efektif
  - 4) Jenis kelompok di mana komunikan akan dilaksanakan (Yuanda, 2012)

Berdasarkan teori diatas, Praktikan menyadari bahwa komunikasi antar karyawan sangatlah penting. Praktikan berusaha mencoba menjalin komunikasi kepada seluruh karyawan di Sub Bagian BCLU satu persatu agar kedepannya komunikasi antar Praktikan dan Karyawan terus terjalin. Maka tujuan pelaksanaan PKL dan tujuan organisasi sama-sama tercapai.

2. Sebelum PKL, Praktikan memang tidak memiliki pengalaman dalam memasarkan suatu produk baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, Praktikan membutuhkan perencanaan komunikasi yang harus disiapkan sebelum melakukan penelponan kepada nasabah. Hal ini berkaitan dengan cara mengatasi masalah komunikasi yang terdapat dalam teori berikut;

Dalam menentukan tujuan komunikasi beberapa hal yang harus diperhatikan adalah:

- 1) Komunikator menentukan tanggapan dan efek yang diharapkan dari komunikasi yang disampaikan
- 2) Komunikator harus mengetahui dan memahami apakah khalayaknya/konsumen ada dalam tahap pembelian atau tidak. Tahap pembelian mulai dari awareness (kesadaran), pengetahuan, kesukaan, preferensi, keyakinan dan pembelian
- 3) Komunikator harus bisa menggerakkan konsumen ke tahap pembelian. (Nurrohim & Anatan, 2019)

Berdasarkan teori diatas, Praktikan menyadari bahwa perencanaan adalah satu hal yang penting. Sebelumnya, Praktikan melakukan penelponan kepada nasabah dengan spontanitas dan tanpa adanya perencanaan dengan sehingga pesan komunikasi tidak tersampaikan dengan baik kepada nasabah. Maka Praktikan berusaha mengevaluasi dan mengembangkan bagaimana cara komunikasi yang tepat melalui telepon agar tujuan dapat tercapai.

3. Untuk mengatasi masalah yang Praktikan rasakan karena tidak mengerti menggunakan Aplikasi Green Screen yang sulit, Praktikan meminta Kepala Sub Bagian BCLU untuk membimbing dan mengarahkan

Praktikan hingga Praktikan dapat bekerja dengan baik. Hal ini berkaitan dengan teori berikut;

- 1) Mengatasi kesenjangan antara situasi yang dipersepsikan dengan situasi yang diharapkan
- 2) Bertukar pikiran untuk menganalisis setiap alternatif pemecahan masalah
- 3) Mengidentifikasi dampak yang mungkin terjadi dan memilih solusi terbaik
- 4) Meminta bimbingan dan arahan dari yang lebih ahli yaitu pemimpin. (Dongoran, 2012)

Berdasarkan teori diatas, Praktikan menyadari bahwa bimbingan dan arahan dari seorang pemimpin kepada personilnya sangatlah penting. Sehingga, sebelum melakukan suatu pekerjaan yang belum pernah Praktikan lakukan sebelumnya, Praktikan meminta untuk di bimbing dan mendapat arahan yang tepat oleh Kepala Sub Bagian BCLU untuk meminimalisir kesalahan akibat kurang pemahaman.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah program yang baik dilakukan oleh mahasiswa, karena kegiatan ini merupakan ajang mengimplementasikan ilmu-ilmu yang sudah di pelajari selama menduduki bangku perkuliahan. Namun, selain mengimplementasikan ilmu yang sudah dimiliki, melalui kegiatan ini Praktikan mendapat banyak sekali ilmu baru yang belum pernah Praktikan dapatkan di bangku sekolah maupun perkuliahan. Pengalaman yang sangat bernilai dan tidak terlupakan untuk Praktikan agar bisa memiliki gambaran bagaimana kegiatan dunia kerja yang nantinya akan praktikan salami setelah masa perkuliahan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama 1 (satu) bulan dimulai pada tanggal 8 Februari 2019 s.d 8 Maret 2019. Jam kerja dimulai pada pukul 07.30 WIB s.d 17.00 WIB yang merupakan jam kantor pada umumnya. Praktikan memilih PT Bank Tabungan Negara Tbk Kantor Cabang Tangerang karena lebih dekat dengan posisi rumah sehingga diharapkan akan sangat mudah untuk dijangkau setiap harinya. Sub Bagian yang dipilih Praktikan adalah Branch Consumer Lending Unit Subsidi (Pemasaran) karena sekiranya masih sejalan dengan jurusan yang diambil Praktikan di perkuliahan sekaligus ingin mengetahui bagaimana proses yang harus

ditempuh seseorang untuk mendapatkan kredit rumah. Seperti yang kita ketahui bahwa rumah adalah salah kebutuhan primer manusia sehingga Praktikan menganggap Sub Bagian ini memiliki tugas yang juga mulia.

Setelah melakukan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa point yang dapat Praktikan simpulkan, yaitu;

1. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini sangat memberikan pengalaman untuk Praktikan karena mengajarkan arti kerja sama, disiplin, tanggung jawab, teliti, dan cekatan dalam bekerja.
2. Praktikan dapat mengetahui bagaimana alur kerja di Branch Consumer Lending Unit Subsidi (Pemasaran) yaitu dengan kata lain alur bagaimana seseorang mengajukan kredit kepemilikan rumah hingga ia bisa mendapatkan hak kredit dan kewajiban pembayarannya. Sub Bagian ini menurut Praktikan adalah bagian yang penting dalam operasional Bank BTN mengingat Visi Bank BTN sendiri adalah menjadi yang terdepan dalam penyedia perumahan bagi masyarakat,
3. Walaupun menemukan beberapa kendala yang menghambat kerja Praktikan, namun hal tersebut tidak membuat Praktikan menyerah untuk terus belajar. Justru hal tersebut menjadi awal kedekatan Praktikan dengan karyawan sejawat karena banyak komunikasi konsultasi mengenai pekerjaan,.
4. Praktikan mendapat relasi pertemanan yang erat dengan beberapa karyawan hingga terus berkelanjutan sampai saat ini walaupun praktikan

sudah tidak lagi melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) disana.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran yang dapat praktikan berikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL):

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL:
  - a. Mahasiswa yang akan melakukan PKL hendaknya mempersiapkan perencanaan yang baik sebelum melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), seperti mencari instansi/perusahaan yang tepat, mempersiapkan kebutuhan administrasi secara lengkap tepat waktu sebelum dibutuhkan, dan menyiapkan mental sebelum terjun ke dunia kerja yang baru akan dimasuki oleh mahasiswa sebagai Praktikan.
  - b. Mahasiswa harus memiliki motivasi dan niat yang tulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) karena nanti akan banyak menerima ilmu-ilmu baru.
  - c. Mahasiswa harus mulai melatih kemampuan komunikasi yang baik digunakan dalam dunia kerja, sebaiknya membedakan komunikasi antara teman sejawat di perkuliahan dengan relasi di perusahaan.
  - d. Belajar dengan baik karena mahasiswa membawa almamater perkuliahan dan akan menciptakan bagaimana image Universitas dimata instansi/perusahaan.

- e. Mahasiswa harus memperhatikan dan menyesuaikan posisi Sub Bagian yang akan diambil. Hal ini sangat penting, karena jika dari awal memilih yang tidak sesuai dengan diri mahasiswa, maka selanjutnya akan berjalan tidak baik karena dilandasi dengan keterpaksaan.

## 2. Bagi Universitas

- a. Pihak Universitas alangkah lebih baik jika menjalin terlebih dahulu dengan berbagai instansi/perusahaan ternama agar mahasiswanya tidak sulit dalam mencari instansi/perusahaan yang sesuai.
- b. Pihak Universitas perlu meningkatkan kualitas layanan bagi mahasiswanya untuk mengurus administrasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
- c. Pihak Universitas perlu meningkatkan layanan informasi bagi mahasiswanya yang masih belum menguasai apa saja yang wajib dipersiapkan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

## 3. Bagi Instansi/Perusahaan

- a. Pihak instansi harus lebih mengedukasi atau membimbing Praktisiannya untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Karena tujuan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa adalah mendapat ilmu serta

pengalaman baru yang bisa dijadikan sudut pandang untuk menyelami dunia kerja nantinya.

- b. Instansi harus memiliki sikap keterbukaan ramah dan loyal dengan praktikan-praktikan, sebaiknya dipertahankan agar semakin tercipta hubungan yang baik antara pegawai dengan praktikan.
- c. Instansi harus lebih mempermudah membantu proses administrasi yang diperlukan oleh Praktikannya yang diminta oleh pihak Universitas dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).



## DAFTAR PUSTAKA

- BTN, B. (2019). *Bank BTN Sahabat Keluarga Indonesia*. Retrieved from <https://www.btn.co.id/Tentang-Kami>
- Satya, V. E. (2018). *Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0* (Vol. 10). Jakarta, Indonesia: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI.
- Yuanda, H. (2012). Pola Komunikasi Efektif Dalam Mengatasi Masalah Belajar.
- Nurrohim, H., & Anatan, L. (2019). Efektivitas Komunikais Dalam Organisasi. 7(4), 8.
- Sulistyo, H. (2019, Juli). *Analisis Kepemimpinan Spiritual Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan* (Vol. 10).
- Dongoran, J. (2012, 12 14). Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan oleh SDM. *Pekan Ilmiah Dosen FEB UKSW*, 146.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

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

Nomor : 17279/UN39.01/KM/2019

28 Januari 2019

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.  
 Bank BTN KC Tangerang  
 Jl. Perintis Kemerdekaan No.1, Babakan,  
 Kec. Tangerang, Kota Tangerang, Banten 15118  
 UP : Bapak Sunsun

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 Fakultas : Ekonomi  
 Jenjang : S1  
 Sebanyak : 2 mahasiswa (Zahro Fiqia R, dkk) Daftar nama terlampir  
 Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah "**PKL**" Divisi Marketing  
 pada bulan Februari 2019 sampai dengan Maret 2019 (30 Hari)  
 No. Telp/Hp : 087884420391

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
 dan Hubungan Masyarakat

Woro Sasmoyo, SH. *l*  
 NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

**Lampiran 1 Surat Permohonan Izin PKL**

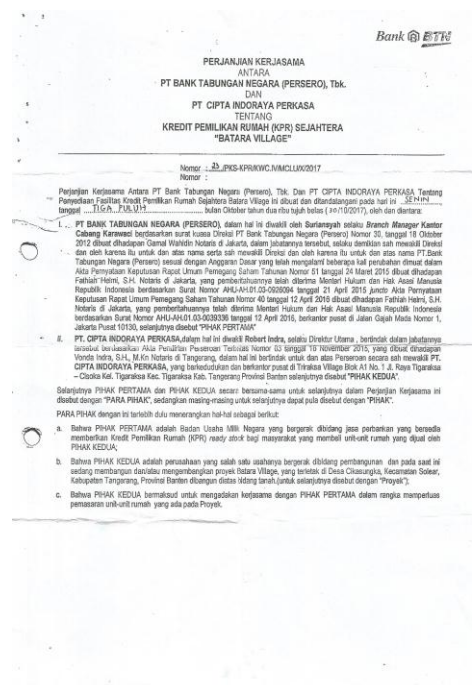
### Kegiatan Harian Praktikan Selama Praktik Kerja Lapangan

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Jumat, 8 Februari 2019	Pengenalan BTN KC Tangerang
2.	Senin, 11 Februari 2019	Perkenalan dengan seluruh karyawan BTN KC Tangerang
3.	Selasa, 8 Februari 2019	Ikut wawancara calon Debitur bersama Consumer Loan Officer (CLO)
4.	Rabu, 13 Februari 2019	Mengentry data calon Debitur untuk proses BI Checking
5.	Kamis, 14 Februari 2019	Membuka Booth Event bersama Consumer loan Sales (CLS) di Kementerian Keuangan RI untuk memperkenalkan Produk-produk Bank BTN dan Developer yang bekerja sama dengan Bank BTN
6.	Jumat, 15 Februari 2019	Mengecek data Debitur yang rumahnya terbukti tidak ditinggali setelah dilakukan observasi random oleh pihak Bank
7.	Senin, 18 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengecek data-data karyawan Kementerian Keuangan untuk tindak lanjut</li> <li>• Menelpon beberapa karyawan Kementerian Keuangan untuk pemasaran produk Bank BTN via telepon</li> <li>• Mencatat karyawan Kementerian Keuangan yang memiliki minat untuk menjadi calon Debitur KPR Subsidi di Bank BTN</li> </ul>
8.	Selasa, 19 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengecek data-data karyawan Kementerian Keuangan untuk tindak lanjut</li> <li>• Menelpon beberapa karyawan Kementerian Keuangan untuk pemasaran produk Bank BTN via telepon</li> <li>• Mencatat karyawan Kementerian</li> </ul>


		Keuangan yang memiliki minat untuk menjadi calon Debitur KPR Subsidi di Bank BTN
9.	Rabu, 20 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengecek data-data karyawan Kementerian Keuangan untuk tindak lanjut</li> <li>• Menelpon beberapa karyawan Kementerian Keuangan untuk pemasaran produk Bank BTN via telepon</li> <li>• Mencatat karyawan Kementerian Keuangan yang memiliki minat untuk menjadi calon Debitur KPR Subsidi di Bank BTN</li> </ul>
10.	Kamis, 21 Februari 2019	Ikut wawancara calon Debitur bersama Consumer Loan Officer (CLO)
11.	Jumat, 22 Februari 2019	Membantu proses pembukaan tabungan calon Debitur yang belum memiliki rekening tabungan Bank BTN
12.	Senin, 25 Februari 2019	Mengentry data calon Debitur untuk proses BI Checking
13.	Selasa, 26 Februari 2019	Pengecekan data pembayaran Debitur di Green Screen
14.	Rabu, 27 Februari 2019	Membantu proses Akad bersama Signing Officer
15.	Kamis, 28 Februari 2019	Pengecekan status calon Debitur setelah dilakukan pengecekan oleh BI Checking
16.	Jumat, 1 Maret 2019	Pengecekan status calon Debitur setelah dilakukan pengecekan oleh BI Checking
17.	Senin, 4 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bimbingan tentang alur pengerjaan di BCLU oleh Kepala BCLU</li> <li>• Membuat surat Perjanjian Kerjasama Bank BTN dengan Developer</li> </ul>
18.	Selasa, 5 Maret 2019	Menelpon Debitur yang terbukti rumahnya tidak ditinggali oleh Debitur/keluarga Debitur

19.	Rabu, 6 Maret 2019	Pengecekan data pembayaran Debitur di Green Screen
20.	Kamis, 7 Maret 2019	Pengecekan data pembayaran Debitur di Green Screen
21.	Jumat, 8 Maret 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengedit data-data lama yang ada di web resmi Bank BTN dengan data-data terbaru yang berlaku.</li> <li>• Mendata nama-nama calon Debitur</li> <li>• Perpisahan dengan karyawan-karyawan Bank BTN</li> </ul>

### Lampiran 2 Daftar Kegiatan PKL



### Lampiran 3 Perjanjian Kerja Sama


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Pendidikan Tinggi (Kampus Baru), Jln. Raya Pemuda Utara, Blok 1129  
 Jakarta 10132 (Telp. 021-51003000)


**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
..... SKS

Nama : Zahra Fajri Rizki  
 No. Registrasi : 1116110  
 Program Studi : Manajemen Bisnis  
 Tempat Praktik : Bank BRI  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. H. R. Sastrodiponegoro No.1  
Tangerang 13138

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1	Selasa, 12 Februari 2019	1. <i>OK</i>	
2	Rabu, 13 Februari 2019	2. <i>OK</i>	
3	Kamis, 14 Februari 2019	3. <i>OK</i>	
4	Jumat, 15 Februari 2019	4. <i>OK</i>	
5	Sabtu, 16 Februari 2019	5. <i>OK</i>	
6	Selasa, 19 Februari 2019	6. <i>OK</i>	
7	Rabu, 20 Februari 2019	7. <i>OK</i>	
8	Kamis, 21 Februari 2019	8. <i>OK</i>	
9	Jumat, 22 Februari 2019	9. <i>OK</i>	
10	Sabtu, 23 Februari 2019	10. <i>OK</i>	
11	Selasa, 26 Februari 2019	11. <i>OK</i>	
12	Rabu, 27 Februari 2019	12. <i>OK</i>	
13	Kamis, 28 Februari 2019	13. <i>OK</i>	
14	Jumat, 1 Maret 2019	14. <i>OK</i>	
15		15.	

Jakarta, 9 Maret 2019  
 Peneliti, *[Signature]*

Catatan:  
 Form ini dapat dipergunakan untuk berbagai  
 tujuan apabila dengan persetujuan dari Instansi/Perusahaan


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Pendidikan Tinggi (Kampus Baru), Jln. Raya Pemuda Utara, Blok 1129  
 Jakarta 10132 (Telp. 021-51003000)

**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
..... SKS

Nama : Zahra Fajri Rizki  
 No. Registrasi : 1116110  
 Program Studi : Manajemen Bisnis  
 Tempat Praktik : Bank BNI Cabang Tangerang  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Pemuda Sempur No.1  
Tangerang 13138

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1	Selasa, 5 Maret 2019	1. <i>OK</i>	
2	Selasa, 5 Maret 2019	2. <i>OK</i>	
3	Rabu, 6 Maret 2019	3. <i>OK</i>	
4	Kamis, 7 Maret 2019	4. <i>OK</i>	
5	Jumat, 8 Maret 2019	5. <i>OK</i>	
6		6.	
7		7.	
8		8.	
9		9.	
10		10.	
11		11.	
12		12.	
13		13.	
14		14.	
15		15.	

Jakarta, 9 Maret 2019  
 Peneliti, *[Signature]*

Catatan:  
 Form ini dapat dipergunakan untuk berbagai  
 tujuan apabila dengan persetujuan dari Instansi/Perusahaan

Lampiran 4 Absensi Lembar



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



FAKULTAS EKONOMI

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

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
..... SKS

Nama : Zahro Fiqia Rizki  
No.Registrasi : 8135161710  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Bank BTN  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Perintis Kemerdekaan  
No. 1 Tangerang 15118

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																														
		46-100																															
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian :  <table border="1"> <tr> <td>Skor</td> <td>Nilai</td> <td>Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	95																															
3	Sikap dan Kepribadian	90																															
4	Kemampuan Dasar	90																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	92																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	89																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	90																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90																															
10	Hasil Pekerjaan	95																															
Jumlah			2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : $\frac{926}{10 \text{ (sepuluh)}} = 92,6$  Nilai Akhir : <table border="1"> <tr> <td>93</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	93	A	Angka bulat	huruf																										
93	A																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, 8 Maret 2019  
Penilai,

*[Signature]*  
(.....)

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk  
 KANTOR CABANG TANGERANG  
 Jl. Perintis Kemerdekaan No. 1  
 Tangerang 15118  
 Telp. 021 5539363 (Hunting)  
 Fax. 021 5537977



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 1052 /Tgr.Ut/BSSU/III/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Zahro Fiqia Rizki  
 Nim : 8135161710  
 Universitas : Universitas Negeri Jakarta  
 Fakultas : Ekonomi – Pendidikan Bisnis

Adalah benar yang bersangkutan telah melaksanakan Magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tangerang pada Branch Consumer Lending Unit, terhitung mulai tanggal 08 Februari 2019 s.d 08 Maret 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mestinya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Tangerang, 08 Maret 2019  
 PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk.  
 KANTOR CABANG TANGERANG

Susana Sundara  
 Branch Shared Service Unit Head

Alamsyah Adi Putra  
 Human Capital Support



Nama / Nip	ABP10044GA
Paraf	

No. NPWP : 01.001.609.5.415.001



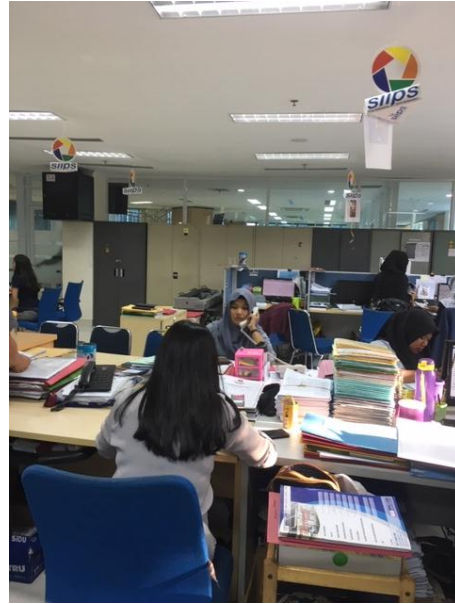
**Lampiran 7 Kepala Bagian BCLU Subsidi**



**Lampiran 8 Meja Kerja BCLU**



**Lampiran 9 Tampak Depan Ruang BCLU**



**Lampiran 10 Meja Kerja Staff BCLU CLO**



**Lampiran 11 Foto Bersama BCLU Staff Subsidi dan Non-Subsidi CLS**



**Lampiran 12 Foto Bersama Staff BCFU Komersil**