

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Kerja Profesi (KP) merupakan suatu proses belajar pengembangan diri tentunya dirancang untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dalam industri yang sesuai dengan bidang studinya. Program ini memberikan mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam dunia kerja, sekaligus mengembangkan keterampilan profesional yang dibutuhkan di lingkungan industri. Melalui Kerja Profesi, mahasiswa dapat memahami secara langsung dinamika industri, tantangan yang dihadapi, serta standar profesional yang diterapkan dalam dunia kerja. Selain itu, program ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan berbagai keterampilan esensial, seperti komunikasi, manajemen waktu, penyelesaian masalah, serta kemampuan bekerja dalam tim. Dengan demikian, Kerja Profesi tidak hanya berfungsi sebagai jembatan antara teori dan praktik, tetapi juga sebagai langkah awal dalam membangun kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja yang kompetitif.

Pengalaman Kerja Profesi ini sangat berkaitan erat dengan mata kuliah Manajemen Jasa dan Manajemen Risiko yang telah dipelajari selama perkuliahan. Dalam mata kuliah Manajemen Jasa, mahasiswa dibekali dengan pemahaman mengenai bagaimana memberikan layanan yang bernilai tambah kepada pelanggan, termasuk pentingnya kualitas pelayanan, kecepatan, dan akurasi dalam menyampaikan informasi. Hal ini tercermin dalam kegiatan praktikan di unit *Loan Document*, di mana ketelitian dalam memproses dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) serta ketepatan dalam penyampaian informasi kepada unit terkait menjadi bagian penting dari kualitas layanan yang diberikan bank kepada nasabah. Di sisi lain, mata kuliah Manajemen Risiko juga memberikan dasar teoritis yang kuat dalam memahami risiko-risiko yang timbul dalam proses kredit,

seperti risiko gagal bayar dan risiko legalitas dokumen. Penelitian oleh (Kona & Bunahri, 2022) dalam Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial menunjukkan bahwa kompetensi karir yang diperoleh melalui pengalaman kerja lapangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja yang dirasakan oleh mahasiswa, yang mencakup aspek manajemen risiko dan pelayanan jasa.

Kemudian, keterkaitan dengan mata kuliah Manajemen Pemasaran dan Manajemen Perencanaan Sumber Daya Manusia (SDM) juga tampak jelas selama pelaksanaan kerja profesi. Dalam konteks pemasaran, praktikan mempelajari bagaimana produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) diposisikan dan dipromosikan oleh bank melalui pendekatan yang komunikatif dan berbasis kebutuhan nasabah. Pengamatan terhadap aktivitas tim pemasaran dan pemahaman tentang diferensiasi produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) non-subsidi menjadi penguatan nyata dari teori segmentasi dan strategi produk yang dipelajari di kelas. Adapun dari sisi SDM, praktik dalam dunia kerja memperlihatkan bagaimana perencanaan tenaga kerja, pembagian tugas, serta koordinasi tim menjadi aspek krusial dalam keberhasilan operasional. Penelitian oleh (Futri & Putu Septiani, 2014) dalam Jurnal Ilmu Manajemen menegaskan bahwa kompetensi yang diperoleh melalui pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yang mencakup efektivitas dalam pemasaran dan manajemen sumber daya manusia.

Praktikan mendapatkan lebih dari sekadar pengalaman, Kerja Profesi juga membuka peluang bagi mereka untuk membangun jaringan profesional yang dapat berguna dalam pengembangan karier di masa depan. Dengan terlibat langsung dalam lingkungan industri, praktikan memiliki kesempatan untuk berinteraksi dengan para profesional yang telah berpengalaman di bidangnya, memungkinkan mereka untuk belajar dari praktik terbaik serta memahami dinamika industri secara lebih mendalam. Melalui interaksi tersebut, mahasiswa dapat memperoleh wawasan berharga mengenai berbagai tantangan yang dihadapi dalam dunia kerja, strategi dalam mengatasinya, serta peluang karier yang dapat mereka eksplorasi di masa depan. Selain itu, membangun hubungan dengan para profesional juga dapat memberikan manfaat jangka panjang, seperti peluang mentorship, referensi pekerjaan, atau bahkan kesempatan bergabung

dengan perusahaan tempat mereka menjalani Kerja Profesi. Dengan demikian, program ini tidak hanya menjadi ajang pembelajaran, tetapi juga menjadi pintu gerbang bagi mahasiswa untuk memperluas koneksi serta memperkuat kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja yang kompetitif.

Universitas Pembangunan Jaya menerapkan program Kerja Profesi sebagai bagian integral dalam kurikulumnya, mewajibkan mahasiswa untuk menyelesaikan minimal 150 jam pengalaman kerja praktis. Program ini hanya dapat diikuti setelah mahasiswa menuntaskan enam semester perkuliahan dan telah mengumpulkan setidaknya 100 SKS. Inisiatif ini menegaskan komitmen universitas dalam membekali lulusannya dengan kesiapan menghadapi dunia kerja, memberikan peluang bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung yang tidak dapat digantikan oleh pembelajaran di kelas. Melalui program ini, mahasiswa dapat mengasah wawasan dan keterampilan penting, sehingga mampu beradaptasi secara optimal dalam transisi dari lingkungan akademik ke dunia profesional yang sesungguhnya.

Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu institusi perbankan di Indonesia memiliki berbagai unit kerja yang berperan dalam memastikan kelancaran operasional perbankan. Salah satu unit penting yang mendukung fungsi utama bank adalah unit supporting, yang terdiri dari beberapa bagian, seperti Human Capital Support, Logistic Support, Transaction Processing & IT Support, dan Vault Staff. Unit supporting berfungsi sebagai pilar utama dalam mendukung aktivitas operasional bank, mulai dari pengelolaan sumber daya manusia, pengadaan logistic, pemrosesan transaksi, hingga manajemen sistem teknologi informasi.

Sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen dengan peminatan di bidang pemasaran, praktikan memiliki ketertarikan yang besar terhadap industri perbankan. Ketertarikan ini muncul karena dunia perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perbankan tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai pusat layanan yang menyentuh berbagai aspek kehidupan masyarakat, mulai dari simpanan, pembiayaan, investasi, hingga transformasi

digital dalam layanan keuangan. Selain itu, dunia perbankan menawarkan lingkungan kerja yang profesional, sistematis, dan penuh tantangan, sehingga sangat menarik untuk dijadikan tempat belajar secara langsung mengenai penerapan teori-teori manajemen yang telah dipelajari selama kuliah.

Praktikan melihat bahwa melalui Kerja Profesi di sektor perbankan, akan banyak pembelajaran praktis yang bisa diperoleh, seperti bagaimana bank menyusun strategi dalam menawarkan produk dan layanan kepada nasabah, bagaimana proses pengambilan keputusan dilakukan dalam hal pemberian kredit, serta bagaimana administrasi dan dokumen kredit dikelola secara rapi dan terstruktur. Hal-hal tersebut sesuai dengan minat praktikan dalam memahami dunia kerja yang menuntut kedisiplinan, ketelitian, dan kemampuan analisis. Keingintahuan praktikan terhadap proses kerja di balik layar terutama di unit pendukung seperti Loan Document juga menjadi alasan utama memilih lingkungan perbankan sebagai tempat pelaksanaan Kerja Profesi.

Maka dari itu, praktikan memilih untuk menjalankan Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bintaro Jaya, dengan fokus penempatan pada unit Loan Document. Unit ini menjadi salah satu bagian penting yang mendukung aktivitas operasional bank, khususnya dalam proses pengelolaan dokumen terkait Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dalam proses pelaksanaannya, praktikan menyadari bahwa meskipun berada di unit pendukung, namun peran unit ini sangat krusial dalam memastikan kelancaran dan ketertiban seluruh proses kredit yang berkaitan langsung dengan layanan pemasaran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) kepada masyarakat.

Maka dari itu, berdasarkan minat praktikan terhadap dunia perbankan, khususnya dalam memahami peran unit pendukung di balik proses layanan kredit, praktikan memilih judul laporan Kerja Profesi: **“Aktivitas Kerja Profesi Peran Unit Support Loan Document dalam Mendukung Proses Pemasaran dan Pengelolaan Dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.”** Judul ini dipilih agar dapat menggambarkan secara menyeluruh bagaimana kontribusi unit Loan Document dalam mendukung strategi

pemasaran serta menjaga kualitas pelayanan kredit melalui pengelolaan dokumen yang tertib dan sesuai prosedur.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

1. Memberikan kesempatan kepada praktikan untuk merasakan langsung lingkungan kerja di Unit Support Loan Document PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
2. Membantu praktikan memahami proses pengelolaan dan administrasi dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang mendukung kegiatan pemasaran.
3. Menjadi sarana untuk menerapkan teori manajemen yang telah dipelajari ke dalam praktik nyata di bidang administrasi perbankan.
4. Mengembangkan keterampilan praktikan dalam hal ketelitian, tanggung jawab, serta pemahaman terhadap alur kerja dokumen kredit.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

1. Memberikan pemahaman kepada praktikan tentang pentingnya peran Unit Support Loan Document dalam mendukung kelancaran proses kredit perumahan.
2. Membekali praktikan dengan pengalaman kerja administratif terkait validasi, kelengkapan, dan pengarsipan dokumen KPR sesuai prosedur yang berlaku.
3. Menjadikan kegiatan kerja profesi sebagai jembatan antara teori akademik dan praktik di dunia kerja, khususnya dalam manajemen dokumen perbankan.
4. Meningkatkan keterampilan teknis dan soft skill praktikan melalui keterlibatan langsung dalam sistem kerja yang tertib dan profesional.

1.3 Manfaat Kerja Profesi

Program Kerja Profesi memberikan banyak manfaat keuntungan, baik bagi mahasiswa, instansi Pendidikan, maupun dunia industri. Program ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga memperkuat hubungan antara akademisi dan professional. Berikut manfaat dari kegiatan Kerja Profesi:

1.3.1 Bagi praktikan

1. Praktikan dapat eksplorasi dunia kerja sesuai dengan bidang keilmuan, sehingga teori yang dipelajari di kelas dapat diaplikasikan secara nyata.

2. Memperkaya keterampilan teknis maupun *soft skill*, seperti komunikasi profesional. *Problem solving*, serta adaptasi terhadap tantangan dunia kerja yang dinamis.
3. Praktikan dapat melatih cara memasarkan diri dalam lingkungan profesional, termasuk membangun portofolio pengalaman yang relevan untuk meningkatkan daya saing di pasar kerja.

1.3.2 Bagi Universitas

1. Memperkuat posisi universitas yang menghasilkan lulusan siap kerja, meningkatkan daya saing dalam penerimaan mahasiswa baru
2. Memperkuat relevansi kurikulum akademik, serta menciptakan lebih banyak peluang kerja bagi lulusan
3. Membuka peluang kerjasama antara universitas dan perusahaan

1.3.3 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan mendapatkan tenaga kerja yang memiliki wawasan akademik terbaru, sehingga dapat berkontribusi dalam inovasi dan efisiensi kerja.
2. Membantu perusahaan dalam menyelesaikan tugas atau proyek tertentu tanpa harus menambah jumlah karyawan tetap, sehingga lebih efisien dalam pengelolaan sumber daya.
3. Meningkatkan citra perusahaan sebagai pihak yang berkontribusi dalam pengembangan kompetensi sumber daya manusia dan mendukung dunia pendidikan.

1.4. Tempat Kerja Profesi

- Nama Perusahaan : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
- Alamat : Jl. Prof. DR. Satrio, Pd. Jaya, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15224.
- Nomor Telepon : 021-22215981.
- Email : kc.bintarojaya@btn.co.id



Gambar 1. 1 BTN KC Bintaro Jaya

(Sumber: Foto Pribadi, 2025)



Gambar 1. 2 Bank BTN KC Bintaro Jaya

(Sumber: Dokumen Pribadi, 2025)

Pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 dapat disimpulkan bahwa Lokasi tempat pelaksanaan Kerja Profesi bagi praktikan adalah di BTN KC Bintaro Jaya, Perusahaan yang beroperasi di bidang perbankan. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti simpanan, kredit, dan layanan keuangan lainnya. Kantor Perusahaan tersebut berlokasi Jl. Prof. DR. Satrio, Pd. Jaya, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15224.

Dengan bergabung di Bank BTN, praktikan berharap tidak hanya dapat mengaplikasikan teori manajemen yang telah dipelajari di perkuliahan, tetapi juga memperluas wawasan terkait proses dan strategi perbankan, khususnya dalam sektor pembiayaan perumahan. Melalui pengalaman Kerja Profesi ini, praktikan ingin memperoleh pemahaman mendalam mengenai sistem operasional bank, pengelolaan dokumen kredit, serta manajemen risiko dalam layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Diharapkan pengalaman ini dapat memberikan keterampilan praktis yang relevan dan membuka peluang untuk memberikan kontribusi nyata dalam mendukung program pembiayaan perumahan di Indonesia.

1.5 Jadwal Pelaksanaan KP

Sebelum melaksanakan Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Bintaro Jaya, praktikan terlebih dahulu mengajukan surat permohonan Kerja Profesi ke Program Studi pada bulan Januari sebagai langkah awal dalam proses administrasi. Setelah mendapatkan persetujuan, pada tanggal 14 Januari, praktikan mengajukan permohonan secara resmi kepada pihak perusahaan untuk mendapatkan kesempatan Kerja Profesi.

Setelah melalui tahap seleksi, praktikan mulai melaksanakan Kerja Profesi pada tanggal 3 Februari. Pada hari pertama, kegiatan diawali dengan *onboarding* yang mencakup sesi perkenalan diri serta pengenalan lingkungan kantor. Praktikan diperkenalkan dengan budaya kerja, nilai-nilai perusahaan, serta aturan yang berlaku di lingkungan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Selanjutnya, praktikan mendapatkan wawasan mengenai struktur organisasi, khususnya di unit support. Dalam sesi ini, praktikan mempelajari peran serta fungsi dari setiap bagian yang ada di unit support, memahami alur kerja,

serta keterkaitan antara divisi dalam mendukung operasional perbankan secara keseluruhan.

Setelah mendapatkan pemahaman mengenai struktur organisasi, praktikan mulai terlibat dalam pengelolaan dan pemrosesan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Tugas utama praktikan mencakup mempelajari serta mengurus berbagai surat-surat kebutuhan untuk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), termasuk dokumen administratif yang diperlukan dalam pengajuan dan pemrosesan kredit. Selain itu, praktikan juga menangani dokumen transaksi terkait penunggakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), memastikan kelengkapan data, serta memahami prosedur dalam menangani keterlambatan pembayaran kredit.

Seiring berjalannya waktu, praktikan diberikan kesempatan untuk mengamati serta memahami lebih dalam mengenai prosedur dan kebijakan perbankan terkait kredit pemilikan rumah. Praktikan juga mendapatkan wawasan mengenai aspek legalitas dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR), termasuk persyaratan yang harus dipenuhi oleh debitur serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi penunggakan pembayaran.

Selama menjalani Kerja Profesi, praktikan memperoleh pengalaman berharga dalam memahami sistem administrasi perbankan, pengelolaan dokumen keuangan, serta regulasi yang mengatur layanan kredit perbankan. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya wawasan mengenai industri perbankan, tetapi juga melatih keterampilan analitis, ketelitian dalam mengelola dokumen, serta pemahaman terhadap prosedur kerja di dunia profesional.

Setelah menyelesaikan periode Kerja Profesi, praktikan diwajibkan untuk menyusun laporan dan melakukan presentasi kepada pihak perusahaan mengenai hasil kerja yang telah dilakukan. Presentasi ini menjadi kesempatan bagi praktikan untuk memberikan masukan serta merefleksikan pengalaman selama Kerja Profesi, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan maupun bagi pengembangan kompetensi diri di dunia kerja.