

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama pelaksanaan Kerja Profesi yang berlangsung di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bintaro Jaya, praktikan ditempatkan di bawah koordinasi Unit *Support*, lebih tepatnya pada Unit Loan Document. Unit ini merupakan bagian penting dalam struktur operasional bank, karena bertanggung jawab terhadap pengelolaan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses pembiayaan atau kredit, terutama Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Pemilikan Apartemen (KPA), Kredit Pemilikan Ruko (KP-Ruko), serta pembiayaan lainnya seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan fasilitas pinjaman untuk pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Selama berada di unit tersebut, praktikan memiliki peran sebagai pendukung administrasi dan dokumentasi kredit, yang tidak hanya terbatas pada kegiatan pengarsipan, tetapi juga mencakup pemahaman menyeluruh mengenai alur proses kredit dari sisi operasional. Melalui aktivitas ini, praktikan memperoleh gambaran tentang bagaimana proses pengajuan kredit diawali dari permohonan nasabah, dilakukan analisis kelayakan kredit, diterbitkan persetujuan oleh pejabat bank, hingga kemudian dilakukan pencairan dan pemantauan dokumen jaminan secara terstruktur. Praktikan juga belajar mengenai fungsi kontrol internal yang dijalankan unit ini dalam memastikan kelengkapan dan legalitas dokumen yang dimiliki oleh pihak bank sebagai bentuk pengikatan terhadap hak tanggungan kredit.

Kegiatan yang dilakukan oleh praktikan selama masa praktik Kerja Profesi dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori besar, yaitu aktivitas utama fungsional, aktivitas operasional pendukung, dan aktivitas tambahan fungsional. Penjabaran masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

a. Aktivitas Utama Fungsional

Selama masa praktik, praktikan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas yang menjadi bagian dari tugas utama di Unit *Loan Document*. Aktivitas utama yang bersifat fungsional mencakup verifikasi kelengkapan dokumen kredit nasabah, khususnya dokumen jaminan yang masuk dari pihak notaris atau tim *marketing*. Dokumen-dokumen ini meliputi Sertifikat Hak Milik (SHM), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), Akta Jual Beli (AJB), Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT), Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), serta dokumen pendukung seperti fotokopi KTP, NPWP, dan surat persetujuan pasangan. Setelah proses verifikasi selesai, dokumen akan disusun dan diarsipkan secara fisik sesuai urutan nama atau nomor rekening nasabah. Praktikan juga turut mendukung proses digitalisasi dokumen dengan melakukan pemindaian dan pengunggahan ke sistem internal BTN, guna mempermudah akses dan pelacakan dokumen oleh unit terkait. Selain itu, praktikan juga berperan dalam proses pengurusan dokumen roya, yakni dokumen pelepasan hak tanggungan bagi nasabah yang telah melunasi kredit. Dalam kegiatan tersebut, praktikan membantu menyiapkan dan mencatat dokumen-dokumen yang akan dikembalikan kepada nasabah, serta melakukan koordinasi dengan bagian legal dan notaris.

b. Aktivitas Operasional Pendukung

Dalam hal aktivitas operasional pendukung, praktikan berkontribusi pada tugas-tugas administratif yang menunjang kelancaran operasional unit. Praktikan melakukan input dan pembaruan data nasabah ke dalam penyimpanan dokumen dan sistem internal, seperti data status dokumen, nama notaris, jenis pembiayaan, hingga keterangan riwayat proses dokumen. Selain itu, praktikan membantu proses distribusi dokumen kepada unit lain seperti *Collection* yang membutuhkan dokumen tertentu untuk mendukung tugas mereka masing-masing. Praktikan juga turut dalam kegiatan digitalisasi surat peringatan tunggakan cicilan (SP1, SP2, SP3) yang digunakan oleh unit *Collection*. Surat-surat ini dipindai, dikategorikan berdasarkan wilayah kerja, lalu diunggah ke sistem untuk memudahkan tim terkait dalam melakukan tindak lanjut terhadap nasabah yang menunggak.

c. Aktivitas Tambahan Fungsional

Praktikan juga mendapatkan kesempatan untuk menjalankan aktivitas tambahan yang bersifat fungsional dalam bentuk observasi langsung dan pembelajaran mengenai produk-produk pembiayaan yang dimiliki oleh BTN. Praktikan memperoleh penjelasan dari pembimbing terkait perbedaan antara Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi dan non-subsidi, alur pengajuan kredit, serta mekanisme penyaluran pembiayaan untuk UMKM dan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Praktikan juga diajak memahami strategi tim pemasaran dalam menarik nasabah, serta proses kerja antarunit yang saling terintegrasi melalui sistem dan prosedur kerja standar. Melalui kegiatan ini, praktikan memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai peran masing-masing unit, serta bagaimana dokumen menjadi bagian penting dalam proses administrasi dan perlindungan hukum bagi kedua belah pihak bank dan nasabah.

3.2 Pelaksanaan Kerja

No.	Kegiatan	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mencari informasi perusahaan																												
2	Melakukan pembuatan surat rekomendasi Kerja Profesi ke PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.																												
3	Mengirim <i>Curriculum Vitae</i> dan Surat Rekomendasi Magang dari Universitas																												
4	Menerima konfirmasi dari Divisi SDM sebagai persetujuan untuk melaksanakan Kerja Profesi di perusahaan.																												
5	Memulai pelaksanaan Kerja Profesi pada minggu pertama bulan Februari.																												
6	Menjalankan kegiatan Kerja Profesi dibulan Maret																												
7	Menjalankan kegiatan Kerja Profesi dibulan April																												
8	Menjalankan kegiatan Kerja Profesi dibulan Mei																												
9	Melakukan penyusunan Laporan Kerja Profesi																												
10	Melakukan Bimbingan Laporan Kerja Profesi dengan dosen pembimbing																												
11	Mengikuti sidang diseminasi untuk mempresentasikan hasil Kerja Profesi yang telah dilakukan.																												

Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

(Sumber: Dokumen Pribadi)

Tabel 3.1 merupakan jadwal pelaksanaan Kerja Profesi yang mencakup seluruh rangkaian kegiatan mulai dari persiapan administrasi, pelaksanaan magang di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, hingga penyusunan laporan dan presentasi hasil kerja. Jadwal ini berlangsung dari bulan Desember hingga Juni dan disusun secara sistematis berdasarkan minggu pelaksanaan.

Praktikan menjalani Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk selama kurang lebih 4 bulan, dimulai pada awal Februari hingga akhir Mei 2025. Proses melamar dilakukan melalui datang langsung ke BTN KC Bintaro Jaya pada tanggal 14 Januari 2025. Setelah melewati proses seleksi administrasi dan wawancara, praktikan dinyatakan lolos dan memulai hari pertama kerja pada tanggal 3 Februari 2025 secara *Work From Office* (WFO) di Kantor Cabang Bank BTN.

Sebagai mahasiswa peminatan pemasaran, penempatan di bagian Loan Document menjadi pengalaman baru yang menantang. Meskipun pekerjaan utama praktikan lebih banyak berkaitan dengan pengelolaan dokumen dan administrasi, namun selama masa Kerja Profesi ini, praktikan juga turut memperhatikan aspek pemasaran dari produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang menjadi layanan unggulan Bank BTN. Praktikan belajar mengenai alur proses Kredit Pemilikan Rumah (KPR), mulai dari tahap awal pengajuan hingga pencairan, sekaligus memahami bagaimana penyampaian informasi kepada nasabah dilakukan secara efektif.

Praktikan menunjukkan sikap aktif dan proaktif selama menjalani program kerja, baik dalam memahami sistem kerja, berkoordinasi dengan rekan satu tim, maupun beradaptasi dengan budaya kerja kantor. Disiplin dan komitmen juga menjadi nilai penting yang diterapkan selama masa kerja, seperti datang tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai arahan, dan menjaga profesionalisme dalam lingkungan kerja.

Selama pelaksanaan kerja, praktikan tidak hanya belajar mengenai pengelolaan dokumen dan administrasi, tetapi juga memperluas wawasan terhadap bagaimana Bank BTN menjalankan strategi pemasarannya melalui layanan produk unggulan seperti KPR. Hal ini menjadi modal penting bagi praktikan untuk menghubungkan teori pemasaran yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik nyata di lapangan. Adapun tugas dan pelaksanaan kerja praktikan secara lebih rinci adalah sebagai berikut:

a. Menangani administrasi dan verifikasi dokumen KPR.

Selama menjalani masa Kerja Profesi, praktikan mendapatkan kesempatan untuk berkontribusi dalam proses pengelolaan dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang diajukan oleh nasabah. Tugas ini mencakup pemeriksaan kelengkapan dokumen persyaratan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), slip gaji, serta dokumen properti yang menjadi objek jaminan.

Dalam menjalankan tugas verifikasi dokumen, praktikan melalui serangkaian tahapan sistematis untuk memastikan setiap dokumen kredit yang masuk telah sesuai dan lengkap. Tahapan pertama dimulai dengan menerima dokumen pokok yang berasal dari pihak notaris atau developer, seperti Sertifikat Hak Milik, Sertifikat Hak Guna Bangunan, Akta Jual Beli, dan dokumen penting lainnya yang berkaitan dengan jaminan kredit. Dokumen-dokumen tersebut kemudian dipindai (scanning) secara satu per satu menggunakan perangkat pemindai dokumen yang tersedia di unit, dengan memastikan bahwa hasil pindai memiliki kualitas gambar yang baik dan semua informasi penting dapat terbaca dengan jelas. Setelah proses scanning selesai, soft file dari dokumen pokok tersebut akan diunggah ke dalam sistem internal BTN yang disebut iLoan, yaitu sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan khusus untuk penyimpanan dan pengelolaan dokumen pokok secara digital. Sistem ini memudahkan proses pencarian, pelacakan, dan pemantauan status dokumen oleh pihak-pihak terkait di lingkungan internal BTN.

Setelah proses pengunggahan selesai dan data digital tersimpan dengan aman di iLoan, praktikan akan melanjutkan dengan penyimpanan dokumen fisik (hard file) ke dalam ruangan khusus penyimpanan dokumen pokok. Ruangan ini bersifat terbatas dan diklasifikasikan sebagai area *confidential*, karena menyimpan dokumen-dokumen yang memiliki tingkat kerahasiaan tinggi dan berisi informasi penting milik nasabah. Penataan dokumen dilakukan berdasarkan urutan tertentu seperti nama nasabah atau nomor rekening, agar memudahkan saat pencarian fisik dilakukan di kemudian hari.

Selain dokumen pokok, terdapat juga dokumen Hak Tanggungan (HT) dan dokumen roya yang memiliki alur kerja tersendiri. Kedua jenis dokumen ini baru dapat diproses lebih lanjut apabila nasabah telah melunasi kreditnya. Setelah status pelunasan diverifikasi secara internal, maka barulah dokumen HT dan roya dapat dikirim dan diproses ke Badan Pertanahan Nasional (BPN). Dalam hal ini, praktikan juga berperan dalam memastikan bahwa dokumen HT dan roya yang telah dinyatakan sah dan selesai diproses oleh BPN akan diunggah kembali ke sistem sebagai bukti administrasi bahwa hak tanggungan telah dicabut dan kewajiban kredit telah selesai. Proses ini menjadi bagian penting dalam menjaga kelengkapan dokumentasi nasabah dan mendukung transparansi serta akurasi data di unit Loan Document.

Melalui aktivitas ini, praktikan tidak hanya belajar mengenai struktur dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan KPR, tetapi juga memahami pentingnya ketelitian, keteraturan, dan sistematika dalam pengelolaan dokumen perbankan. Praktikan dilatih untuk teliti dalam mencocokkan data, mengklasifikasi dokumen sesuai jenisnya, dan menyusun dokumen dalam urutan yang sesuai prosedur.

Pengalaman ini memberikan pemahaman praktis tentang bagaimana dokumen menjadi bagian penting dalam proses administrasi perbankan serta kontribusinya terhadap perlindungan hukum bagi kedua belah pihak, yaitu pihak bank dan nasabah. Praktikan juga belajar mengenai alur internal penanganan dokumen, termasuk mekanisme pelimpahan dan pengecekan silang antarunit terkait. Secara keseluruhan, tugas ini memberikan pengalaman berharga bagi praktikan dalam hal administrasi, ketelitian kerja, dan pemahaman mengenai sistem kerja yang terstruktur di lingkungan lembaga keuangan.

b. Administrasi Data Tunggakan Kredit Pemilikan Rumah

Dalam kegiatan Kerja Profesi yang dilakukan pada divisi terkait penanganan kredit bermasalah di Bank BTN, praktikan terlibat dalam proses administrasi dan pencatatan data tunggakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) nasabah. Salah satu tugas utama yang dijalankan adalah membantu tim *collection* dalam menginput dan mengelola data keterlambatan pembayaran cicilan KPR.

Proses ini melibatkan pengumpulan dan verifikasi data terkait status kewajiban finansial nasabah, yang selanjutnya dicatat dan diarsipkan ke dalam sistem yang digunakan secara internal oleh pihak bank.

Melalui kegiatan ini, praktikan memperoleh wawasan tentang bagaimana proses pengelolaan data kredit dilakukan secara sistematis dan terstruktur, mulai dari identifikasi periode tunggakan, klasifikasi data berdasarkan kondisi pembayaran, hingga dokumentasi surat pemberitahuan (SP) yang dikeluarkan sebagai bagian dari langkah penanganan awal terhadap nasabah dengan cicilan yang bermasalah. Dokumen SP ini menjadi alat komunikasi resmi antara pihak bank dan nasabah yang menunjukkan adanya kewajiban yang belum terpenuhi.

Selain itu, praktikan juga dikenalkan dengan sistem digital yang digunakan dalam proses pemantauan dan penanganan kredit, yang mendukung efisiensi kerja tim *collection* baik di pusat maupun di lapangan. Sistem ini memungkinkan pencatatan yang akurat serta mempercepat proses pelaporan dan pemantauan status kredit nasabah, termasuk di antaranya fitur yang memungkinkan tim untuk melakukan akses data secara langsung dari lokasi debitur. Melalui sistem ini pula, kredit nasabah diklasifikasikan berdasarkan tingkat kelancaran pembayaran, yang secara umum dibagi menjadi kategori *Performing Loans* (PL) dan *Non-Performing Loans* (NPL).

Pengalaman ini memberi pemahaman kepada praktikan bahwa proses administrasi data penunggakan bukan hanya bersifat pencatatan teknis, tetapi juga merupakan bagian penting dalam strategi manajemen risiko kredit perbankan. Informasi yang tercatat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan lebih lanjut, termasuk dalam perumusan strategi pendekatan terhadap nasabah dan pengelolaan portofolio kredit secara keseluruhan.

Lebih jauh, praktikan belajar bagaimana proses pemantauan dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk menjaga kualitas aset bank serta mencegah peningkatan risiko kredit bermasalah. Praktikan juga mengamati bagaimana koordinasi antarunit dalam menangani keterlambatan pembayaran memerlukan komunikasi yang efektif dan profesional, baik antara sesama pegawai internal maupun dalam interaksi dengan nasabah. Hal ini memperkuat pemahaman

praktikan terhadap pentingnya sistem dokumentasi dan data yang terintegrasi sebagai bagian dari tata kelola perbankan yang baik.

Dengan terlibat langsung dalam proses ini, praktikan tidak hanya mendapatkan gambaran mengenai alur kerja pengelolaan kredit bermasalah, tetapi juga memperoleh pengalaman praktis dalam aspek administratif dan analitis yang menjadi bagian penting dalam dunia perbankan modern. Kegiatan ini sekaligus membentuk pemahaman yang lebih mengenai urgensi pencatatan data yang akurat, strategis, dan terstandar dalam mendukung stabilitas operasional dan keputusan manajerial dalam sektor keuangan.

c. Observasi Alur Promosi Produk KPR



Tabel 3. 2 Alur sederhana layanan Produk BTN

Sumber: Tabel Alur Produk BTN KC Bintaro Jaya Observasi Pribadi Diawasi Oleh Consumer Layanan Unit (CLU)

Sebagai bagian dari proses pemahaman menyeluruh terhadap produk dan layanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), praktikan juga berkesempatan untuk mengeksplorasi aspek pemasaran dan pelayanan yang menjadi elemen penting dalam menarik minat calon nasabah dan debitur. Meskipun kegiatan ini tidak menjadi tugas utama selama praktik berlangsung, namun pengenalan terhadap

alur promosi dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh pihak bank memberikan gambaran yang utuh mengenai bagaimana suatu produk keuangan ditawarkan kepada masyarakat. Melalui interaksi singkat dengan tim pemasaran serta peninjauan terhadap materi promosi yang tersedia, praktikan mulai memahami peran komunikasi dan branding dalam mendukung keberhasilan penyaluran KPR.

Praktikan mempelajari berbagai program promosi seperti suku bunga ringan, uang muka (DP) yang terjangkau, serta skema subsidi dari pemerintah yang ditawarkan untuk meningkatkan akses kepemilikan rumah namun, cabang ini belum mempunyai program subsidi. Selain itu, praktikan juga mengamati bagaimana pendekatan komunikasi dilakukan secara personal dan profesional dalam menarik minat calon debitur.

Melalui proses observasi dan pembelajaran selama praktik, praktikan juga memperoleh wawasan tentang ragam produk KPR yang ditawarkan oleh BTN, khususnya produk non-subsidi yang berlaku di Kantor Cabang BTN Bintaro Jaya. Beberapa produk KPR non-subsidi yang dipelajari antara lain KPR BTN Platinum, KPA BTN Platinum, KPR Ruko, KPR Instant Approval, KPR Simple, KPR Prioritas, KPR Eazy, KPR Maju, hingga program inovatif seperti KPR Zero dan Rent to Own. Setiap produk memiliki keunggulan tersendiri dalam hal tenor, DP, skema pengajuan, dan segmentasi pasar.

Meskipun dalam pengetahuan umum BTN memiliki produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi yang biasanya menawarkan skema pembiayaan rumah dengan bantuan dari pemerintah bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) namun di BTN KC Bintaro Jaya, praktikan tidak menemukan adanya proses penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi. Hal ini disebabkan karena cabang tersebut tidak ada produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) subsidi karena, fokus pada layanan KPR non-subsidi dengan target segmen pasar menengah ke atas.

Selain produk, praktikan juga mempelajari mekanisme suku bunga yang digunakan dalam sistem pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) BTN, yakni sistem *floating*. Dalam sistem ini, suku bunga kredit akan mengikuti pergerakan suku bunga acuan Bank Indonesia yang diperbarui secara berkala. Praktikan

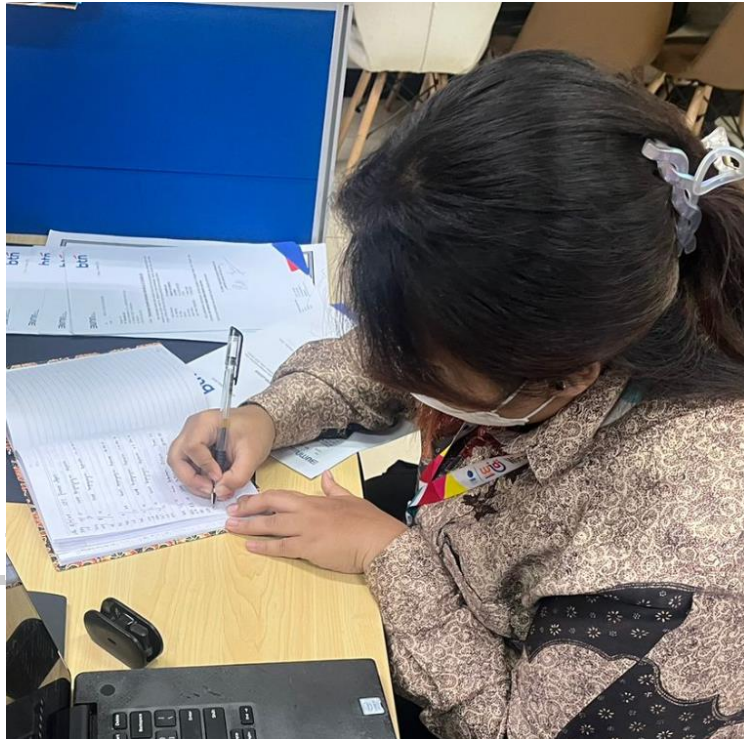
memahami bahwa sistem ini memiliki kelebihan dalam memberikan fleksibilitas terhadap penyesuaian pasar, meskipun juga menuntut kesiapan debitur dalam menghadapi kemungkinan kenaikan angsuran di masa mendatang. Pemahaman ini sangat penting karena menjadi salah satu aspek krusial dalam proses edukasi kepada calon nasabah sebelum pengambilan keputusan kredit.

Dengan pengalaman ini, praktikan mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai peran pemasaran dalam sektor perbankan, serta bagaimana teori pemasaran yang telah dipelajari di perkuliahan diterapkan secara langsung di lapangan.

d. Administrasi Produk Tabungan & Deposito



Gambar 3. 1 Adminitrasi Produk Tabungan



Gambar 3. 2 Registrasi Deposito

Pada gambar 3.1, praktikan mengerjakan administrasi produk tabungan, yaitu mencatat data nasabah dan kebutuhan dokumen terkait pembukaan rekening tabungan serta memverifikasi kelengkapan berkas sesuai dengan prosedur yang berlaku di bank. Sedangkan pada gambar 3.2, praktikan menangani administrasi registrasi deposito, seperti mendata formulir pembukaan deposito, mencocokkan informasi nasabah, serta memastikan bahwa semua dokumen telah ditandatangani dan diisi dengan benar sebelum diserahkan untuk proses input sistem. Kegiatan ini membantu praktikan memahami pentingnya ketelitian dalam pengelolaan dokumen serta alur administratif dalam pengolahan produk simpanan bank.

Selama menjalani masa praktik, praktikan juga terlibat dalam kegiatan administrasi yang berkaitan dengan produk tabungan dan deposito di Bank BTN KC Bintaro Jaya. Pada bagian deposito, praktikan memiliki tugas untuk melakukan proses registrasi nomor surat perpanjangan deposito yang dilakukan secara rutin sesuai jadwal jatuh tempo masing-masing nasabah. Registrasi ini bertujuan untuk

mencatat dan memastikan bahwa seluruh transaksi perpanjangan tercatat secara administratif dan terdokumentasi dengan baik. Setelah proses registrasi selesai, praktikan juga melakukan pemindaian (*scanning*) terhadap surat perpanjangan deposito tersebut. Hasil pemindaian digunakan sebagai arsip dalam bentuk *soft file* yang disimpan dalam sistem digital internal bank untuk mendukung keamanan dan kemudahan akses dokumen.

Sementara itu, pada bagian administrasi tabungan, praktikan turut membantu proses verifikasi data nasabah dengan mencocokkan antara informasi yang tercatat dalam CIF (*Customer Information File*) dan data dari sistem Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil). Verifikasi ini penting dilakukan untuk memastikan keakuratan dan legalitas data nasabah sesuai dengan regulasi *Know Your Customer* (KYC). Selain itu, praktikan juga diberi tanggung jawab untuk mengarsipkan data nasabah yang telah diverifikasi ke dalam sistem dan dokumen fisik sebagai bagian dari pelaporan dan dokumentasi. Di sisi lain, praktikan juga membantu proses pemasangan *spectroline* pada buku tabungan nasabah, yaitu tinta atau penanda khusus yang hanya bisa terlihat di bawah sinar UV, sebagai salah satu bentuk pengamanan dokumen untuk mencegah pemalsuan atau penyalahgunaan buku tabungan.

e. Pembuatan Desain dan Meningkatkan Kemampuan Analisis



Gambar 3. 3 Contoh Hasil Desain Praktikan

Selain menjalankan tugas-tugas yang bersifat administratif, praktikan juga diberikan kepercayaan untuk terlibat dalam kegiatan pendukung di bidang desain grafis guna menunjang kebutuhan visual internal kantor. Keterlibatan ini mencakup pembuatan berbagai materi desain untuk mendukung kelancaran komunikasi

visual dalam sejumlah kegiatan kantor seperti acara *halal bihalal*, kegiatan *outbound*, serta pengelolaan mading kantor. Dalam pelaksanaannya, praktikan memanfaatkan aplikasi desain seperti *Canva* untuk membuat media komunikasi visual seperti poster informasi internal, banner pengumuman, dan mading lainnya yang bersifat formal namun tetap menarik secara visual.

Dalam proses mendesain, praktikan dituntut untuk mampu menyesuaikan elemen visual dengan karakter institusi perbankan yang profesional dan komunikatif. Praktikan juga belajar bagaimana membuat desain yang tidak hanya menarik secara estetika, tetapi juga menyampaikan informasi dengan struktur yang jelas, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan komunikasi. Melalui pengalaman ini, praktikan tidak hanya terlatih secara teknis dalam penggunaan perangkat lunak desain, tetapi juga mengasah kemampuan berpikir kritis dan analitis dalam merancang alur informasi serta menyesuaikannya dengan kebutuhan audiens target.

Pengalaman ini memberikan nilai tambah yang signifikan, karena praktikan memperoleh wawasan nyata tentang pentingnya komunikasi visual dalam lingkungan kerja profesional. Kegiatan desain ini turut membentuk pola pikir yang kreatif dan adaptif, karena setiap proyek desain menuntut kepekaan terhadap konteks, audiens, serta pesan yang ingin disampaikan. Selain itu, melalui kegiatan ini pula, praktikan mengembangkan keterampilan dalam menyampaikan gagasan secara efektif, baik dalam bentuk verbal maupun visual, yang menjadi kompetensi penting di dunia kerja masa kini yang semakin kolaboratif dan berbasis komunikasi lintas media.

3.3 Kendala yang Dihadapi

Selama menjalani program Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bintaro Jaya, praktikan menghadapi berbagai kendala yang turut memengaruhi kelancaran proses pembelajaran serta pelaksanaan tugas sehari-hari. Kendala-kendala tersebut tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga memberikan tantangan dalam proses adaptasi terhadap lingkungan kerja yang baru. Berbagai hambatan yang ditemui mencakup

keterbatasan dalam akses sistem, kurangnya pembekalan awal, hingga terbatasnya kesempatan dalam menerapkan ilmu akademik secara langsung. Meskipun demikian, pengalaman menghadapi kendala-kendala ini juga menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran yang memperkaya wawasan serta membentuk kemampuan praktikan dalam menyesuaikan diri dan mencari solusi secara proaktif di dunia kerja nyata. Adapun kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Tidak Ada Jobdesk Tetap di Awal untuk Mahasiswa Kerja Profesi

Salah satu kendala utama yang dirasakan adalah tidak adanya pembagian tugas atau jobdesk yang jelas bagi praktikan Kerja Profesi. Praktikan tidak langsung mendapatkan penugasan yang spesifik, melainkan harus proaktif dalam menawarkan diri untuk membantu di unit tertentu. Situasi ini menuntut praktikan untuk lebih inisiatif dan berani dalam menjalin komunikasi dengan pegawai, agar dapat dilibatkan dalam pekerjaan yang relevan. Meskipun memberikan ruang eksplorasi, ketidakjelasan peran ini dapat membuat proses adaptasi awal menjadi lebih menantang, terutama bagi praktikan yang belum familiar dengan lingkungan Kerja Profesional.

2. Minimnya Pembekalan Teknis di Awal Kerja Profesi

Pada awal pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan tidak mendapatkan pelatihan atau pembekalan teknis yang terstruktur mengenai sistem dan prosedur kerja di unit Loan Document. Praktikan harus belajar secara langsung di lapangan melalui observasi dan bertanya kepada staf terkait. Hal ini menyebabkan adanya keterlambatan dalam memahami alur kerja, serta risiko kesalahan dalam menyelesaikan tugas karena kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang berlaku. Praktikan harus berupaya lebih keras untuk mencari informasi secara mandiri agar dapat menyesuaikan diri dengan ritme kerja unit.

3. Keterbatasan Akses terhadap Sistem Internal

Sebagai mahasiswa Kerja Profesi, praktikan tidak diberikan akses penuh ke beberapa sistem internal bank yang digunakan untuk pengolahan data dan dokumen. Hal ini menyebabkan ketergantungan kepada pegawai tetap dalam beberapa aspek pekerjaan, seperti verifikasi data nasabah dan update dokumen digital. Keterbatasan ini membatasi ruang gerak praktikan untuk menyelesaikan

tugas secara mandiri, dan berdampak pada efisiensi serta kecepatan dalam bekerja.

4. Terbatasnya Ruang untuk Penerapan Ilmu Pemasaran Secara Langsung

Sebagai mahasiswa yang berasal dari peminatan pemasaran, praktikan merasa bahwa peluang untuk menerapkan ilmu pemasaran secara langsung cukup terbatas karena penempatan berada di unit Loan Document yang lebih berfokus pada aspek administratif dan legalitas dokumen kredit. Meskipun praktikan berusaha untuk mengamati aspek pemasaran Kredit Pemilikan Rumah (KPR), namun keterlibatan langsung dalam kegiatan promosi atau penyusunan strategi pemasaran sangat minim. Hal ini membuat praktikan harus lebih aktif mencari koneksi antara teori pemasaran dengan praktik kerja sehari-hari.

5. Terbatasnya Variasi Tugas Selama Periode Kerja Profesi

Seiring berjalannya waktu, jenis tugas yang diberikan kepada praktikan cenderung monoton dan kurang bervariasi dikarenakan keterbatasan kegiatan. Praktikan lebih banyak melakukan tugas-tugas pendukung seperti pengarsipan, pemindaian, dan pengecekan berkas. Terbatasnya variasi tugas membuat ruang pembelajaran praktikan kurang berkembang secara maksimal, terutama dalam memahami berbagai unit kerja yang ada di lingkungan perbankan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan tidak hanya berusaha untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, tetapi juga mengambil inisiatif untuk mencari solusi atas hambatan-hambatan yang ada. Berbagai langkah adaptif dan strategis dilakukan guna memastikan proses pembelajaran tetap optimal serta tugas-tugas dapat dijalankan dengan baik. Upaya-upaya tersebut mencerminkan kemampuan praktikan dalam beradaptasi, berpikir kritis, serta membangun sikap profesional dalam lingkungan kerja yang dinamis. Berikut cara menghadapi kendala-kendala bagi praktikan:

1. Meningkatkan Inisiatif dan Komunikasi

Menghadapi kondisi awal yang belum memiliki pembagian tugas atau jobdesk yang jelas, praktikan menunjukkan sikap proaktif dengan secara sukarela

menawarkan bantuan kepada pegawai di unit terkait. Praktikan tidak hanya menunggu instruksi, melainkan aktif bertanya mengenai pekerjaan yang dapat dibantu. Selain itu, praktikan juga secara konsisten membangun komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun atasan. Melalui komunikasi yang terbuka dan sikap yang kooperatif, praktikan berhasil membangun kepercayaan, sehingga lebih sering dilibatkan dalam kegiatan operasional harian yang bernilai pembelajaran.

2. Belajar Mandiri dan Observasi Langsung

Minimnya pembekalan teknis di awal masa kerja tidak menjadi hambatan bagi praktikan untuk terus belajar. Praktikan memaksimalkan kesempatan observasi dengan mencermati setiap proses kerja yang dilakukan oleh pegawai, mencatat prosedur penting, serta mendokumentasikan penjelasan yang diberikan. Praktikan juga rutin mencatat istilah teknis dan alur kerja yang dijumpai, khususnya di bidang pengelolaan kredit, guna memperkaya pemahaman dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja perbankan.

3. Menyesuaikan Diri terhadap Keterbatasan Akses Sistem Internal

Karena adanya batasan akses terhadap sistem internal bank, praktikan berinisiatif untuk tetap terlibat dengan cara mendampingi staf saat melakukan proses input, validasi data, atau verifikasi dokumen. Dengan pendekatan ini, praktikan tetap dapat memahami alur dan mekanisme kerja sistem secara menyeluruh. Praktikan juga membuat dokumentasi pribadi terkait langkah-langkah proses yang diamati agar dapat dipelajari secara mandiri di luar jam kerja.

4. Mengaitkan Teori dengan Praktik Kerja

Untuk menjembatani keterbatasan penerapan ilmu pemasaran secara langsung, praktikan berusaha mengaitkan kegiatan sehari-hari seperti pelayanan dokumen dan pengelolaan data nasabah dengan konsep-konsep pemasaran relasional dan customer experience. Praktikan juga mencatat bagaimana bank menyampaikan informasi produk secara tidak langsung melalui interaksi administrasi.

5. Menunjukkan Proaktivitas melalui Usulan Kegiatan Tambahan

Praktikan berupaya untuk memperluas pengalaman serta menambah nilai kontribusi selama masa kerja profesi, praktikan secara berkala mengajukan ide-

ide ringan maupun usulan bantuan tambahan. Contohnya termasuk menawarkan dukungan dalam pembuatan materi informasi internal, menyarankan pengarsipan digital yang lebih efisien, atau membantu penataan dokumen. Inisiatif-inisiatif ini mencerminkan semangat belajar yang tinggi serta keinginan untuk memberikan dampak positif di tempat kerja..

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama menjalani program Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Bintaro Jaya, praktikan memperoleh banyak pembelajaran yang memperkaya wawasan serta menguatkan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja. Pengalaman yang diperoleh tidak hanya sebatas pemahaman teknis, namun juga menyentuh aspek profesional dan pengembangan pribadi. Salah satu pembelajaran utama yang dirasakan adalah pemahaman praktis mengenai proses kredit perbankan, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Praktikan mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam alur kerja Unit Loan Document, mulai dari tahap peninjauan kredit, pengecekan dokumen, hingga proses pengarsipan dokumen jaminan. Dalam proses ini, praktikan belajar mengenai berbagai jenis dokumen legal, fungsi serta perannya dalam pengikatan kredit, dan pentingnya ketelitian dalam pengelolaan administrasi keuangan, yang merupakan bagian integral dari keberhasilan sebuah proses kredit.

Selain itu, pengalaman Kerja Profesi ini juga memberikan ruang bagi praktikan untuk mengasah keterampilan administratif, seperti penginputan data, verifikasi dokumen, dan pengelolaan arsip fisik maupun digital. Hal ini tidak hanya melatih ketelitian dan ketepatan, namun juga membentuk kebiasaan kerja yang sistematis. Dari sisi budaya kerja, praktikan beradaptasi dengan lingkungan Kerja Profesional yang menuntut disiplin, komunikasi yang sopan, serta etika dalam menyelesaikan tugas. Praktikan juga mulai memahami pentingnya menghormati struktur organisasi dan menjaga integritas dalam setiap aktivitas kerja, karena kedisiplinan dan penghormatan terhadap sistem kerja organisasi merupakan fondasi penting dalam membentuk karakter kerja yang profesional.

Interaksi dengan rekan kerja dan pegawai dari berbagai unit turut mendorong peningkatan kemampuan komunikasi serta kerja sama tim. Praktikan belajar menyampaikan ide secara jelas, memahami konteks pembicaraan, dan berkoordinasi dalam pelaksanaan tugas kolektif. Meskipun pada awalnya sempat mengalami kebingungan karena keterbatasan pembekalan serta deskripsi tugas yang tidak terlalu rinci, situasi tersebut justru mendorong praktikan untuk bersikap lebih inisiatif. Praktikan berusaha menggali informasi secara mandiri dan aktif bertanya, sehingga secara tidak langsung membentuk kemampuan *problem solving* serta sikap proaktif yang penting dalam dunia kerja, khususnya di sektor jasa keuangan yang dinamis.

Meskipun tidak secara langsung terlibat dalam kegiatan pemasaran, praktikan juga memperoleh insight mengenai strategi pemasaran dari sisi operasional. Melalui pengamatan terhadap proses pelayanan produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) serta interaksi dengan nasabah, praktikan menyadari bahwa kualitas layanan dan pendekatan personal menjadi bagian dari strategi pemasaran yang efektif. Akhirnya, seluruh pengalaman ini turut memperkuat soft skills praktikan, terutama dalam hal manajemen waktu, berpikir kritis, daya tahan terhadap tekanan, dan membangun kepercayaan diri. Keseluruhan pembelajaran ini menjadi bekal penting yang sangat berarti untuk menapaki langkah awal dalam karier profesional di masa mendatang.

Di samping pembelajaran teknis dan pengembangan keterampilan lunak yang telah diperoleh, praktikan juga mendapatkan wawasan yang lebih luas mengenai dinamika dan struktur organisasi di lingkungan perkantoran, khususnya pada sektor perbankan. Praktikan menjadi lebih memahami keberadaan serta peran berbagai unit kerja yang saling terintegrasi dalam mendukung kelancaran operasional kantor cabang. Selama menjalankan tugas di Unit Loan Document, praktikan menyadari bahwa pekerjaan pada unit tersebut memiliki intensitas kerja yang tinggi dan tidak dapat dipandang sebelah mata. Aktivitasnya menuntut ketelitian, ketepatan, serta tanggung jawab besar karena berkaitan langsung dengan dokumen-dokumen penting yang bersifat legal dan berdampak pada aspek hukum serta keuangan. Pengalaman ini turut membuka pemahaman

praktikan bahwa pekerjaan administratif tidak bersifat monoton, melainkan kompleks dan penuh risiko apabila tidak dijalankan secara cermat. Praktikan juga merasakan langsung suasana kerja di lingkungan perkantoran, termasuk pengalaman menyelesaikan pekerjaan di luar jam kerja tanpa adanya instruksi langsung, melainkan sebagai bentuk komitmen pribadi terhadap tanggung jawab yang diemban. Selain itu, praktikan memperoleh pemahaman mengenai beragam karakter nasabah, mulai dari yang telah memiliki literasi keuangan yang baik hingga yang menunjukkan sikap kurang kooperatif, terutama ketika menghadapi isu-isu sensitif seperti kenaikan suku bunga. Seluruh pengalaman tersebut memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan dinamika yang terjadi dalam dunia kerja, serta memperkuat kesiapan praktikan untuk menghadapi tuntutan profesional di masa mendatang.