



5.59%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 1 JUL 2025, 6:01 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.44%

● CHANGED TEXT
5.15%

Report #27285873

1 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 professional 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, 2 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. **20** 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 4 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 5 pemasaran serta menjaga kualitas pelayanan kredit melalui pengelolaan dokumen yang tertib dan sesuai prosedur. 26 33 35 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi 1.2 33 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. 28 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. 36 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. **16 25** 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. 6 2. Memperkaya keterampilan teknis maupun soft skill, seperti komunikasi professional. 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. **18** Prof. DR. Satrio, Pd. Jaya, Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15224. > Nomor Telepon : 021-22215981. > Email : kc.bintarojaya@btn.co.id 7 (Sumber : Foto Pribadi, 2025) Gambar 1. 2 Bank BTN KC Bintaro Jaya

(Sumber: Dokumen Pribadi, 2025) Gambar 1. 1 BTN KC Bintaro Jaya 8

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. **18** Prof. DR. Satrio, Pd. Jaya, Kec. **18 34** 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, 9

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. 1 11 26 10 BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KP 2.1 Sejarah Perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

11 Gambar 2. 1 Logo Perusahaan BTN (Sumber: Dokumen Perusahaan) PT Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki sejarah panjang dalam dunia perbankan Indonesia. Awal mula

keberadaan Bank BTN dapat ditelusuri sejak masa kolonial Belanda, tepatnya pada tahun 1897, dengan nama Postspaarbank yang didirikan di Batavia. Setelah Indonesia meraih kemerdekaan, pemerintah Republik Indonesia mengambil alih lembaga tersebut dan mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos. Selanjutnya, melalui kebijakan nasionalisasi perbankan, nama lembaga ini kembali berubah pada tahun 1963 menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Sejak saat itu, BTN bertransformasi menjadi bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan rakyat dan dikenal luas sebagai pelopor Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 1976. Dengan visi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan layanan keuangan keluarga, BTN terus berkembang dan berinovasi, menghadirkan berbagai produk 11 dan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, termasuk layanan digital dan perbankan konsumen yang terintegrasi. BTN bertransformasi menjadi bank yang berfokus pada pembiayaan perumahan rakyat dan dikenal luas sebagai pelopor Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 1976. Dengan visi menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan dan layanan keuangan keluarga, BTN terus berkembang dan berinovasi, menghadirkan berbagai produk dan layanan yang relevan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, termasuk layanan digital dan perbankan konsumen yang terintegrasi. Memasuki tahun 2025, BTN menetapkan visi baru untuk periode 2025 - 2029, yaitu “Mitra Utama dalam Pemberdayaan Finansial Keluarga Indonesia. Visi ini menandai perluasan fokus BTN dari semula yang berorientasi pada pembiayaan perumahan, menjadi lembaga keuangan yang menyediakan solusi finansial menyeluruh bagi keluarga Indonesia. Langkah ini mencerminkan komitmen BTN dalam mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara lebih luas. Untuk mewujudkan visi tersebut, BTN melakukan berbagai transformasi strategis, termasuk peluncuran aplikasi digital “Bale by BTN” yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan. Selain itu, BTN juga membentuk “BTN Fund” bekerja sama dengan Mandiri

i Capital Indonesia, yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekosistem perumahan dan keuangan melalui investasi pada startup di bidang teknologi finansial dan properti. Dengan berbagai inisiatif tersebut, BTN berkomitmen untuk terus berperan aktif dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia, serta mendukung program-program strategis pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai bagian dari upaya ekspansi dan pemerataan layanan, BTN mendirikan berbagai kantor cabang strategis di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah Bank BTN Kantor Cabang Bintaro Jaya, yang mulai beroperasi pada tanggal 28 Maret 2018. Kantor cabang ini terletak di kawasan strategis Bintaro, Tangerang Selatan, dan berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Jakarta 1. Sejak awal berdirinya, BTN KC Bintaro Jaya telah menunjukkan 12 performa kerja yang sangat baik, khususnya dalam mendukung program pemerintah dalam hal pembiayaan perumahan, serta dalam pencapaian target-target kredit konsumen yang ditetapkan oleh pusat. Dengan semangat profesionalisme dan pelayanan prima, kantor cabang ini tidak hanya menjadi pusat layanan perbankan bagi masyarakat sekitar, tetapi juga menjadi contoh dalam hal kinerja dan tata kelola yang baik di lingkungan BTN. Prestasi yang diraih oleh BTN KC Bintaro Jaya menjadi bukti konkret dari dedikasi dan komitmen seluruh jajarannya. Pada tahun 2018, hanya beberapa bulan setelah berdiri, kantor cabang ini berhasil meraih penghargaan nasional sebagai Kantor Cabang dengan NPL (Non-Performing Loan) dan KOL 2 (Kolektibilitas 2) sebesar 0 persen, yang menandakan kinerja penyaluran kredit yang sangat sehat dan berkualitas. Tidak berhenti di situ, pada tahun 2022, BTN KC Bintaro Jaya kembali mencatatkan prestasi dengan meraih peringkat ke-3 dalam kategori realisasi kredit konsumen terbaik di lingkungan Kantor Wilayah 2. Terbaru, pada tahun 2025, kantor cabang ini dianugerahi penghargaan sebagai kantor cabang dengan realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) non-subsidi tertinggi di Kantor Wilayah 1, yang semakin mengukuhkan posisinya sebagai salah satu unit kerja BTN dengan kinerja unggul dan

kontribusi signifikan terhadap pencapaian target perusahaan secara nasional. Dengan capaian-capaian tersebut, BTN KC Bintaro Jaya telah membuktikan kapasitasnya sebagai kantor cabang yang tidak hanya fokus pada pelayanan nasabah, tetapi juga berorientasi pada hasil kerja yang terukur, inovatif, dan berdaya saing tinggi. Kantor ini menjadi representasi dari semangat BTN untuk terus tumbuh, melayani masyarakat dengan lebih baik, dan menjadi mitra terpercaya dalam mewujudkan hunian impian bagi seluruh rakyat Indonesia. 2.1 **22 32** 1 Visi dan Misi Perusahaan Visi PT Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk. **30** Mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. **15** 1. Menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan dan keuangan 13 2. **2 15** Memberikan customer experience terbaik melalui layanan digital dan finansial yang terintegrasi 3. **2 15** Meningkatkan shareholder value dan 4. pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan 5. **2 15** Menjadi rumah bagi talent terbaik Indonesia 6. **2**

Menerapkan praktik tata Kelola Perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan Masyarakat dan kelestarian lingkungan 2.1 2 Nilai Budaya Perusahaan 1. **2 3 4 6 7 13** Amanah: Memegang teguh

kepercayaan yang ada, memenuhi janji dan komitmen, bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan Tindakan yang dilakukan, berpegang teguh kepada nilai moral dan etika 2. **1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 13 14** Kompeten: Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah, membantu orang lain belajar,

menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik 3. **1 3 4 5 6 8 9 14** Harmonis: Saling peduli dan menghargai perbedaan, menghargai setiap orang apapun latar belakangnya, suka menolong orang lain, dan membangun lingkungan kerja yang kondusif 4. **1**

4 5 9 10 Loyal: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara 5. **1 3 5 7 8 10**

23 Adaptif: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan, cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik dan bertindak proaktif 6. Kolaboratif: Membangun kerja sama yang sinergis, memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi, terbuka

dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah dan menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama 14 2.2 Struktur Organisasi (Sumber: Dokumen Pribadi) Pada gambar 2.2 yang menunjukkan struktur organisasi BTN Kantor Cabang Bintaro Jaya, praktikan ditempatkan pada bagian Loan Document yang berada di bawah koordinasi Deputy Branch Manager Business dan Operation Unit Head, di mana praktikan bertugas membantu pengelolaan dokumen terkait pembiayaan, khususnya dokumen Kredit Pemilikan Rumah (KPR), mulai dari pengecekan kelengkapan, pengarsipan, hingga penyiapan berkas untuk proses pengajuan. Selain itu, praktikan juga diberi kepercayaan untuk menangani beberapa tugas dari unit Collection, seperti membantu proses restrukturisasi kredit dan pengurusan dokumen administrasi penagihan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Tidak hanya berfokus pada aspek administratif, praktikan juga mendapatkan pengalaman belajar secara langsung mengenai pemasaran dan pelayanan produk di unit Consumer Lending Unit (CLU), mencakup pemahaman tentang strategi penjualan produk kredit, cara berinteraksi dengan calon nasabah, serta proses penawaran produk KPR baik subsidi maupun non-subsidi. Melalui keterlibatan di beberapa unit ini, praktikan Gambar 2. 2 Struktur Organisasi 15 memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai alur kerja dan koordinasi antarunit dalam proses bisnis perbankan, khususnya dalam pengelolaan kredit dan layanan kepada nasabah. Struktur organisasi pada Kantor Cabang Bank BTN KC Bintaro Jaya disusun secara hierarkis dan fungsional, guna mendukung efektivitas operasional dan pencapaian target bisnis. Setiap unit dalam struktur ini memiliki tugas, peran, dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling terintegrasi demi mewujudkan layanan perbankan yang optimal.

a. Branch Manager: bertanggung jawab atas keseluruhan operasional kantor cabang, mulai dari aspek pemasaran, pelayanan, pembiayaan, hingga penagihan. Branch Manager memegang kendali utama dalam pengambilan keputusan strategis di tingkat cabang, memastikan koordinasi antar unit berjalan efektif, serta mengawasi pencapaian target dan kinerja setiap

unit. Branch Manager juga menjadi penghubung antara kantor cabang dengan kantor pusat dalam menyampaikan laporan dan pelaksanaan kebijakan. b. DBM Business: DBM Business (Deputy Branch Manager Business) bertanggung jawab dalam mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan usaha, khususnya dalam hal pemasaran dan penyaluran produk pembiayaan seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR), Kredit Pemilikan Apartemen (KPA), serta kredit konsumen lainnya. Peran ini mencakup pengawasan terhadap unit-unit seperti Loan Officer, Consumer Lending Sales (CLS), dan Loan Services, serta memastikan pencapaian target kredit cabang berjalan sesuai dengan strategi perusahaan. DBM Business juga bertugas menjalin kerja sama dengan mitra eksternal seperti developer dan agen properti guna memperluas pasar pembiayaan. Adapun unit-unit yang berada di bawah tanggung jawab DBM Business (Deputy Branch Manager Business): 1. Consumer Lending Unit Head bertanggung jawab dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan kredit konsumen, seperti pengajuan kredit perumahan dan kredit konsumen lainnya. 1 Unit ini memiliki beberapa bagian, yaitu: 16 • CLS Non Subsidized Developer menangani proses kredit rumah yang tidak mendapatkan subsidi pemerintah. Mereka bertugas menjalin kerja sama dengan developer, menilai kelayakan kredit nasabah, serta memastikan seluruh proses kredit berjalan sesuai ketentuan internal dan regulasi OJK. • CLS Home Equity & Other Consumer Loan mengelola produk kredit lainnya seperti pinjaman dengan agunan rumah (home equity loan) dan kredit konsumtif lain. Mereka bertanggung jawab menilai risiko kredit dan membantu pengembangan produk baru. • CLS D2C & Agent Property berperan dalam pemasaran langsung kredit kepada konsumen (Direct to Consumer) serta menjalin kemitraan dengan agen properti untuk memperluas pasar pembiayaan rumah. • Loan Services menangani administrasi dan dokumentasi kredit, seperti verifikasi dokumen, pengecekan legalitas, dan pengarsipan berkas nasabah. • Loan Officer bertugas sebagai ujung tombak pemasaran kredit, menjalin hubungan dengan nasabah, melakukan survei kelayakan, hingga mengajukan aplikasi kredit ke unit analisa. 2.

Funding & Services Unit Head mengelola aktivitas penghimpunan dana (funding) dan pelayanan nasabah. Mereka memastikan nasabah mendapatkan layanan yang prima dan produk simpanan berjalan optimal. Unit ini terdiri dari:

- Branch Funding Sales bertugas menarik dana pihak ketiga dari nasabah, baik melalui produk tabungan, giro, maupun deposito. Mereka proaktif melakukan canvassing dan presentasi kepada calon nasabah.
- Customer Service Supervisor memimpin tim customer service dalam memberikan pelayanan terbaik, menyelesaikan keluhan, dan menjaga kepuasan nasabah.
- Customer Service memberikan pelayanan langsung kepada nasabah di frontliner, seperti pembukaan rekening, informasi produk, dan update data nasabah.
- Branch Funding Support mendukung kegiatan pemasaran dan a dengan menyediakan data, materi promosi, dan memastikan sistem pendukung berjalan baik.

17 3. SME & Credit Program Unit Head bertanggung jawab atas pengelolaan kredit usaha kecil dan menengah atau Small Medium Enterprise (SME) serta program kredit tertentu. Unit ini terdiri dari:

- Small Medium Enterprise (SME) Sales melakukan pemasaran produk kredit kepada pelaku UMKM, menganalisis kelayakan usaha, serta membantu proses pencairan kredit.
- Credit Program Sales bertugas menjual produk kredit berbasis program tertentu, seperti kredit Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pensiunan, dan memastikan penyaluran tepat sasaran sesuai aturan yang berlaku.

4. Priority Banking Unit Head mengelola layanan perbankan prioritas bagi nasabah dengan dana besar. Fokus utamanya adalah menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah premium. Di bawah unit ini terdapat:

- Priority Banking Manager yang mengelola tim dan strategi untuk menjangkau serta mempertahankan nasabah prioritas, termasuk menawarkan produk investasi dan solusi finansial.
- Priority Omni-banker bertugas langsung melayani nasabah prioritas secara personal dan fleksibel, dengan pendekatan menyeluruh (omni-channel) baik online maupun offline.

c. DBM Service & Collection: DBM Operation & Collection (Deputy Branch Manager Operation & Collection) memiliki fokus utama pada pengelolaan layanan operasional dan pengendalian risiko kredit.

Peran ini mencakup pengawasan terhadap proses administrasi internal kantor cabang, termasuk aktivitas teller, pengelolaan dokumen kredit, dan pemrosesan transaksi melalui unit Operation. Selain itu, DBM Operation & Collection juga memimpin unit Collection yang bertanggung jawab atas penanganan kredit bermasalah (Non-Performing Loan/NPL), termasuk proses penagihan, pelacakan debitur, hingga koordinasi restrukturisasi. Dengan demikian, kedua peran DBM ini saling melengkapi dalam memastikan kelancaran operasional cabang dan mendukung pertumbuhan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Adapun unit-unit yang berada di bawah tanggung jawab DBM Operation & Collection meliputi:

1. Operation Unit Head bertanggung jawab atas kelancaran proses operasional internal kantor cabang. Unit ini mendukung aktivitas frontliner agar berjalan sesuai prosedur dan efisien. Terdiri dari:
 - Teller Head memimpin tim teller dan memastikan transaksi keuangan berjalan aman dan cepat.
 - Teller bertugas melakukan transaksi keuangan harian seperti setor tunai, tarik tunai, dan pembayaran tagihan dengan akurasi dan ketelitian tinggi.
 - General Support mendukung kebutuhan administratif dan teknis operasional kantor, seperti perlengkapan dan pengelolaan aset.
 - Transaction Processing menangani proses input dan validasi transaksi, termasuk pencatatan dalam sistem dan pelaporan harian.
 - Loan Document bertugas mengelola dokumen kredit, memastikan kelengkapan dan keamanan arsip fisik serta digital.
2. Branch Collection Unit Head memimpin proses penagihan kredit bermasalah agar tetap tertagih dan meminimalisir potensi kerugian. Di bawah unit ini terdapat:
 - Collective Coordinator mengkoordinasikan strategi penagihan dan membagi tugas kepada tim penagihan.
 - Collective bertugas menagih secara langsung kepada nasabah yang mengalami tunggakan melalui komunikasi aktif atau kunjungan.
 - Skip Tracer Coordinator memimpin pencarian nasabah yang sulit dihubungi (skip) untuk proses penagihan lanjutan.
 - Skip Tracer bertugas melacak keberadaan debitur dengan informasi digital, fisik, atau sosial.
 - Field Collector Team Leader mengawasi tim field collector dalam pelaksanaan

penagihan di lapangan. • Field Collector turun langsung ke lokasi untuk menemui nasabah dalam rangka penagihan, memberikan surat peringatan, hingga pendampingan restrukturisasi.

19 2.3 Kegiatan Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang lebih dikenal dengan nama Bank BTN, merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di sektor perbankan. Sejak berdirinya, Bank BTN telah memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional, khususnya di bidang pembiayaan perumahan. Sebagai institusi keuangan yang memiliki pengalaman panjang, Bank BTN berkomitmen untuk terus menjalankan kegiatan usaha di bidang jasa keuangan secara profesional dan bertanggung jawab. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian, tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/ GCG), serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. **27** Tujuan utama dari kegiatan usaha ini adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi pemegang saham, nasabah, dan seluruh pemangku kepentingan. Oleh karena itu, Bank BTN terus berupaya mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi informasi, jaringan operasional, hingga inovasi produk dan layanan. Sebagai perusahaan terbuka yang telah tercatat di Bursa Efek Indonesia, Bank BTN juga bertanggung jawab untuk menjalankan kegiatan usahanya secara transparan dan akuntabel. Perseroan berusaha menghasilkan layanan perbankan yang tidak hanya kompetitif dari sisi bisnis, tetapi juga memiliki dampak positif bagi masyarakat luas. Sejalan dengan visi dan misinya, Bank BTN berfokus pada pengembangan sektor pembiayaan perumahan nasional, terutama bagi masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah, yang menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung program pemerintah di bidang perumahan. Melalui pendekatan yang terintegrasi antara strategi bisnis, manajemen risiko, dan inovasi digital, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk berupaya menjaga keberlangsungan usahanya serta memperkuat posisinya sebagai bank yang terpercaya dan memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. **22**

Berikut merupakan kegiatan umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, antara lain yaitu: 20 1. Kegiatan Pembiayaan (Kredit) Kegiatan utama Bank BTN berada pada sektor pembiayaan, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik subsidi maupun non-subsidi. BTN dikenal sebagai bank yang menjadi pionir dalam penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia. 19 Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang disediakan meliputi: a. KPR Subsidi, yaitu pembiayaan rumah dengan bunga rendah dan dukungan pemerintah, ditujukan bagi masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). Namun, program ini tidak ada di BTN cabang Bintaro Jaya. b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR Non-Subsidi), mencakup berbagai produk seperti KPR Reguler, KPR Zero, KPR Simple, KPR Instant Approval, hingga KPR Prioritas, yang menyesuaikan dengan kebutuhan dan segmentasi nasabah. c. KPA dan KP-Ruko, yang merupakan pembiayaan untuk pembelian apartemen dan ruko, baik baru maupun bekas. d. Kredit Agunan Rumah (KAR) dan Equity Loan, yakni kredit multiguna dengan jaminan properti, digunakan untuk keperluan konsumtif lainnya seperti renovasi, pendidikan, hingga modal usaha. Seluruh proses pengajuan kredit di BTN dilakukan melalui prosedur yang terstandar dan terintegrasi dengan sistem internal, dimulai dari input data, verifikasi, appraisal agunan, proses analisis risiko, penerbitan Surat Persetujuan Kredit (SP3K), hingga realisasi kredit. 2. Kegiatan Penghimpunan Dana (Funding) Selain kegiatan pembiayaan, BTN juga menjalankan fungsi sebagai penghimpun dana masyarakat. Produk dana yang ditawarkan meliputi: a. Tabungan BTN Batara, produk tabungan reguler yang dilengkapi dengan kartu ATM dan kemudahan transaksi. b. Deposito BTN, produk simpanan berjangka dengan bunga tetap sesuai tenor. c. Giro BTN, produk simpanan untuk nasabah perorangan maupun perusahaan yang membutuhkan fasilitas transaksi bisnis harian. Kegiatan penghimpunan dana ini bertujuan untuk menjaga likuiditas bank serta menyediakan sumber dana internal untuk pembiayaan kredit kepada nasabah. 21 3. Kegiatan Layanan Jasa Perbankan (Services) Bank BTN juga menyediakan berbagai layanan jasa perbankan guna menunjang kebutuhan finansial

masyarakat. Layanan ini antara lain: Keseluruhan kegiatan umum perusahaan tersebut dijalankan dalam rangka mendukung misi BTN sebagai bank yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan solusi layanan keuangan, dengan tetap menjunjung prinsip kehati-hatian dan pelayanan nasabah yang prima.

12 16 18 21 24

22 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: 23

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. 17 Dokumen-dokumen ini meliputi Sertifikat Hak Milik (SHM), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), Akta Jual Beli (AJB), Akta Pemberian Hak Tanggungan (APHT), Surat Kuasa Membebaskan 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.

24 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

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.

25 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: 26 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. 27 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. 28 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 29 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 dalam 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 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 Tabel 3. 2 Alur sederhana layanan Produk BTN 30 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 31 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 32 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 33 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 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 Gambar 3. 3 Contoh Hasil Desain Praktikan 34 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 menyesuikannya 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.

29 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 35 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.

21 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 36 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.

12 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. **31** 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. Praktikkan 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, praktikkan berusaha mengaitkan kegiatan sehari-hari seperti pelayanan dokumen dan pengelolaan data nasabah dengan konsep-konsep pemasaran relasional dan customer experience. Praktikkan juga mencatat bagaimana bank menyampaikan informasi produk secara tidak langsung melalui interaksi administrasi. 5. Menunjukkan Proaktivitas melalui Usulan Kegiatan Tambahan Praktikkan berupaya untuk memperluas pengalaman serta menambah nilai kontribusi selama masa kerja profesi, praktikkan secara berkala mengajukan ide- 38 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, praktikkan 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). Praktikkan 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, praktikkan 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. 39 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 40 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.

41 BAB IV KESIMPULAN 4.1

Kesimpulan Pelaksanaan Kerja Profesi di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bintaro Jaya

memberikan pengalaman berharga bagi praktikan dalam memahami dunia kerja nyata, khususnya di sektor perbankan. Melalui penempatan di Unit Loan Document serta berbagai pengalaman lainnya selama masa magang, praktikan memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai proses administrasi kredit, pengelolaan dokumen jaminan, hingga mekanisme penanganan penunggakan Kredit Pemilikan Rumah (KPR).

Selain dari penempatan di Unit Loan Document, praktikan juga memperoleh wawasan dari berbagai aktivitas lain yang terjadi di lingkungan kantor cabang. Praktikan berkesempatan mengamati proses kerja lintas unit, memahami alur komunikasi internal antarbagian, serta melihat bagaimana koordinasi dijalankan untuk memastikan kelancaran operasional perbankan. Kegiatan ini memperluas sudut pandang praktikan terhadap dinamika kerja di sektor jasa keuangan. Lebih dari sekadar tugas teknis, pengalaman magang juga membekali praktikan dengan pemahaman terkait etika kerja, budaya profesional, serta pentingnya inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan. Praktikan belajar menyesuaikan diri dengan ritme kerja di lingkungan perbankan, menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi, dan menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Hal ini menjadikan keseluruhan pengalaman kerja profesi sebagai bekal penting dalam pengembangan diri dan kesiapan memasuki dunia kerja setelah lulus kuliah. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya keterampilan teknis dalam bidang dokumentasi dan pengarsipan, tetapi juga mengasah kemampuan interpersonal, seperti komunikasi profesional, kerja sama tim, disiplin kerja, serta adaptasi terhadap budaya organisasi. Praktikan juga belajar untuk bersikap proaktif dalam mencari peluang belajar, serta menghubungkan teori akademik, khususnya dalam bidang pemasaran, dengan praktik langsung di lapangan. Meskipun terdapat sejumlah kendala seperti tidak adanya jobdesk tetap, keterbatasan akses sistem, serta kurangnya variasi tugas, praktikan tetap mampu mengatasinya dengan inisiatif, komunikasi yang baik, serta manajemen diri yang efektif. Seluruh proses ini menjadi pembelajaran penting yang membentuk kesiapan praktikan untuk menghadapi tantangan dunia profesional setelah lulus dari bangku perkuliahan. Secara keseluruhan, praktikan merasa senang dan bersyukur telah mendapatkan kesempatan untuk menjalani pengalaman kerja profesi ini. Pengalaman tersebut tidak hanya memberikan pembelajaran yang bermanfaat secara akademik, tetapi juga menjadi bekal yang berharga dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

4.2 Saran Setelah melaksanakan

Kerja Profesi, praktikan memiliki beberapa saran yang dapat disampaikan kepada pihak terkait untuk meningkatkan pengalaman selama periode Kerja Profesi di BTN KC Bintaro Jaya. Berikut adalah beberapa saran yang ingin disampaikan oleh praktikan:

4.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa perlu menunjukkan sikap inisiatif selama menjalani Kerja Profesi, aktif menawarkan bantuan, mencari tahu tugas yang dapat dikerjakan, serta tidak ragu bertanya Ketika mengalami kesulitan. Sikap aktif ini akan membantu mahasiswa mendapatkan lebih banyak pembelajaran, serta menunjukkan dedikasi kepada pihak Perusahaan
2. Sebelum memasuki dunia Kerja Profesi, mahasiswa disarankan untuk melakukan riset terlebih dahulu mengenai profil perusahaan, unit kerja yang akan dituju, serta tugas-tugas umum yang mungkin akan dijalankan.
3. Mahasiswa diharapkan menjunjung tinggi nilai etika dan profesionalisme dalam bekerja, termasuk dalam hal berpakaian, bersikap sopan kepada rekan kerja, tepat waktu, dan menyelesaikan tugas sesuai deadline. Etika kerja yang baik akan menciptakan kesan positif yang dapat menjadi bekal berharga untuk karier di masa depan.

4.3.2 Bagi Universitas

1. Kampus diharapkan memberikan pelatihan soft skills, etika kerja, dan simulasi dunia kerja sebelum mahasiswa terjun ke tempat Kerja Profesi, agar siap menghadapi tantangan yang mungkin muncul.
2. Universitas diharapkan terus membangun dan memperluas kerja sama dengan berbagai perusahaan atau instansi, sehingga mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan tempat Kerja Profesi yang sesuai dan strategis.
3. Universitas disarankan untuk menyusun program kerja sama yang melibatkan mahasiswa Kerja Profesi dalam bentuk proyek atau tugas spesifik yang bermanfaat bagi perusahaan. Dengan adanya tugas yang dirancang bersama antara kampus dan mitra industri, mahasiswa akan memiliki tujuan yang lebih terarah selama Kerja Profesi.

4.3.2 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan disarankan untuk lebih aktif melibatkan mahasiswa Kerja Profesi dalam berbagai kegiatan operasional, tanpa harus menunggu permintaan terlebih dahulu dari mahasiswa. Dengan memberikan kepercayaan dan tanggung jawab, mahasiswa

akan merasa lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal. Hal ini juga akan mempercepat proses adaptasi serta memperluas pemahaman praktis mahasiswa terhadap dunia kerja. 2. Perusahaan sebaiknya menjadwalkan sesi evaluasi secara berkala, misalnya setiap bulan, yang dikemas dalam bentuk diskusi terbuka atau meeting internal antara pembimbing dan mahasiswa Kerja Profesi. Melalui forum ini, perusahaan dapat memberikan umpan balik secara langsung, mendengar kendala dari mahasiswa, serta membangun komunikasi dua arah yang efektif. 44 3. Perusahaan dapat membuat tes tertulis sederhana atau uji kompetensi di akhir masa Kerja Profesi. Selain sebagai bentuk penilaian, tes ini juga dapat menjadi sarana untuk mengukur kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja. Bagi perusahaan, hal ini dapat menjadi strategi dalam menjaring calon tenaga kerja potensial yang sudah mengenal kultur dan sistem kerja perusahaan sejak dini.



REPORT #27285873

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	1.21% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8202/12/BAB%20II%20%282%29.pdf	●
INTERNET SOURCE		
2.	1.06% www.majalahparas.com https://www.majalahparas.com/tentang-kami	● ●
INTERNET SOURCE		
3.	0.96% repository.uisi.ac.id https://repository.uisi.ac.id/5600/2/KERJA%20PRAKTIK%20-%20%28FIONISYA%...	●
INTERNET SOURCE		
4.	0.91% mctn.co.id https://mctn.co.id/core-value-perusahaan/	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.88% dishub.klaten.go.id https://dishub.klaten.go.id/BerAKHLAK	●
INTERNET SOURCE		
6.	0.74% dealls.com https://dealls.com/pengembangan-karir/core-value-akhlak	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.73% infiniti.id https://infiniti.id/blog/lainnya/core-values-bumn-bisa-hafal-dalam-10-menit	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.71% www.kpbn.co.id https://www.kpbn.co.id/id/corporate-value.html	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.66% phi.pertamina.com https://phi.pertamina.com/id/tentang-kami/visi-misi-dan-tata-nilai-akhlak	●



REPORT #27285873

INTERNET SOURCE		
10. 0.65%	suksecpns.id <i>https://suksecpns.id/pengertian-akhlak-core-values-sdm-bumn/</i>	●
INTERNET SOURCE		
11. 0.59%	repository.fe.unj.ac.id <i>http://repository.fe.unj.ac.id/5316/1/Laporan%20PKL%20Anis%20Nilam.pdf</i>	●
INTERNET SOURCE		
12. 0.56%	eprints.upj.ac.id <i>https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8271/13/13.%20BAB%20III.pdf</i>	●
INTERNET SOURCE		
13. 0.51%	infiniti.id <i>https://infiniti.id/blog/lainnya/akhlak-bumn-panduan-lengkap</i>	●
INTERNET SOURCE		
14. 0.49%	rsudjombang.jombangkab.go.id <i>https://rsudjombang.jombangkab.go.id/menu/Core-Value-ASN-Berakhlak</i>	●
INTERNET SOURCE		
15. 0.42%	wiki.ambisius.com <i>https://wiki.ambisius.com/badan-usaha/pt-bank-tabungan-negara-persero-tbk</i>	● ●
INTERNET SOURCE		
16. 0.39%	repository.stsrdivisi.ac.id <i>http://repository.stsrdivisi.ac.id/1321/1/%5BREVISI%5DLaporan%20kerja%20pro..</i>	●
INTERNET SOURCE		
17. 0.38%	ulilalbabinstitute.id <i>http://ulilalbabinstitute.id/index.php/J-CEKI/article/download/7837/6502</i>	●
INTERNET SOURCE		
18. 0.35%	eprints.upj.ac.id <i>https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3806/13/BAB%20III.pdf</i>	● ●
INTERNET SOURCE		
19. 0.27%	www.banksinarmas.com <i>https://www.banksinarmas.com/id/artikel/apa-itu-kpr-keuntungannya</i>	●
INTERNET SOURCE		
20. 0.26%	eprints.upj.ac.id <i>https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9822/14/Bab%20IV.pdf</i>	●



REPORT #27285873

INTERNET SOURCE		
21. 0.26%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9627/13/BAB%20III%20Laporan%20Kerja%20...	● ●
INTERNET SOURCE		
22. 0.22%	eprints.unpak.ac.id https://eprints.unpak.ac.id/8/4/081017002%20Tidar%20Ekawati_BAB3.pdf	●
INTERNET SOURCE		
23. 0.21%	www.detik.com https://www.detik.com/jateng/berita/d-7316075/35-contoh-soal-tes-core-value...	●
INTERNET SOURCE		
24. 0.2%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/3459/13/BAB%20III%20LKP%20Egrasia.pdf	●
INTERNET SOURCE		
25. 0.18%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9653/10/BAB%20I.pdf	●
INTERNET SOURCE		
26. 0.18%	ekonomi.unusida.ac.id https://ekonomi.unusida.ac.id/wp-content/uploads/2024/07/PEDOMAN-PKL-FE-...	● ●
INTERNET SOURCE		
27. 0.18%	taxcenter.vokasi.unair.ac.id https://taxcenter.vokasi.unair.ac.id/wp-content/uploads/2025/05/Proceding-Ko...	●
INTERNET SOURCE		
28. 0.16%	www.lemon8-app.com https://www.lemon8-app.com/evelyn.gunawan/7248059311438496258?region=id	●
INTERNET SOURCE		
29. 0.14%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7441/14/BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
30. 0.13%	id.wikipedia.org https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Tabungan_Negara	●
INTERNET SOURCE		
31. 0.13%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6908/13/13.%20BAB%20III.pdf	●



REPORT #27285873

INTERNET SOURCE		
32. 0.09%	repository.mercubuana.ac.id https://repository.mercubuana.ac.id/47537/13/13%20BAB%20IV.pdf	●
INTERNET SOURCE		
33. 0.08%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/1699/10/10.%20BAB%20I.pdf	● ●
INTERNET SOURCE		
34. 0.06%	news.rumah247.com https://news.rumah247.com/10-coworking-space-bintaro-pilihan-buat-kerja-pa...	●
INTERNET SOURCE		
35. 0.05%	www.stiesemarang.ac.id https://www.stiesemarang.ac.id/wp-content/uploads/2024/11/Pedoman-Lapora..	●
INTERNET SOURCE		
36. 0.04%	eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/4054/27/BAB%20I.pdf	●