BAB IV
LAPORAN KEGIATAN

4.1 Lama Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan lebih kurang selama empat bulan, yaitu tanggal 08 Februari 2011 sampai dengan tanggal 11 Juni 2011 yang dilaksanakan 2 kali seminggu. Objek kerja praktek yang dipilih penulis adalah menyusun laporan kerja praktek mengenai Tinjauan Sertifikasi ISO pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung. Tinjauan Sertifikasi ISO tersebut ada pada bagian *Front Liner* yang ada di bawah Pengendalian Internal di PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung, yang beralamatkan di jalan Asia Afrika No 121 Bandung.

Pelaksanaan kerja praktek pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung bersifat fleksibel. Hal tersebut dikarenakan pelaksanaan kerja praktek dapat menyesuaikan dengan jadwal perkuliahan.

Adapun *Time Schedule* selama penulisan laporan kerja praktek adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 *Time Schedule* Kerja Praktek

No	Aktivitas	Bulan, Tahun 2011																			
		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	Pelaksanaan KP																				
2	Pengumpulan Data																				
3	Bimbingan KP																				
4	Penyusunan Laporan KP																				
5	Pengumpulan Laporan KP (Draf+CD)																				

4.2 Jenis Kegiatan Selama Kerja Praktek

Ketika penulis melakukan kerja praktek pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung, penulis melakukan kegiatan sesuai tujuan yang ingin dicapai oleh penulis ialah untuk mengetahui fungsi dan dokumen yang terkait, serta mengetahui prosedur ISO yang ada di PT Bank Bukopin Tbk.

4.2.1 Fungsi Dan Dokumen Terkait

Untuk mengetahui fungsi dan dokumen pada perusahaan, penulis melakukan wawancara dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan judul dan pembahasan kerja praktek.

Pada saat melakukan wawancara penulis mengamati tentang prosedur ISO yang ada pada perusahaan, dan penulis mendapatkan pengetahuan tentang prosedur tersebut.

Sama halnya dengan bagaimana cara penulis mendapatkan informasi tentang fungsi yang terkait, penulis mengumpulkan data tentang dokumen yang dibutuhkan dari perusahaan dalam melakukan aktifitasnya dengan cara wawancara pada pembimbing teknis pada perusahaan.

4.3 Pembahasan Pelaporan Kerja Praktek

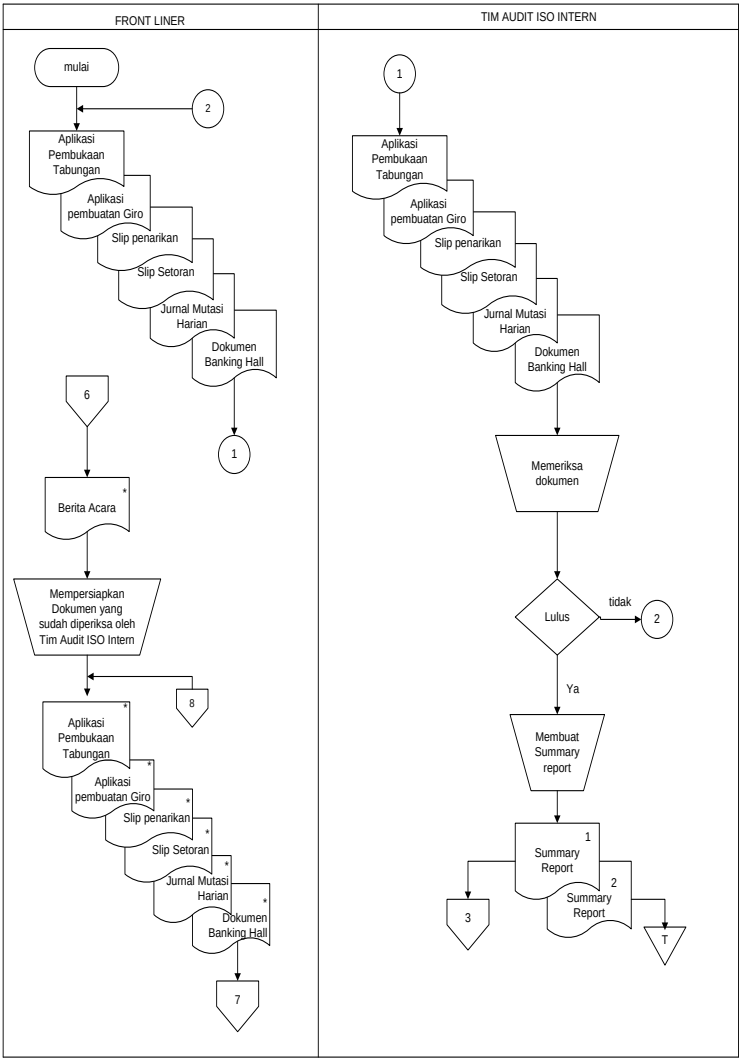
4.3.1 Tinjauan Prosedur Sertifikasi ISO

Untuk mengetahui Prosedur Sertifikasi ISO yang ada di PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung penulis mewawancarai beberapa staf, Sehingga penulis dapat memberikan gambaran tentang prosedur ISO yang ada pada perusahaan. Penulis berharap agar kelak pelaporan

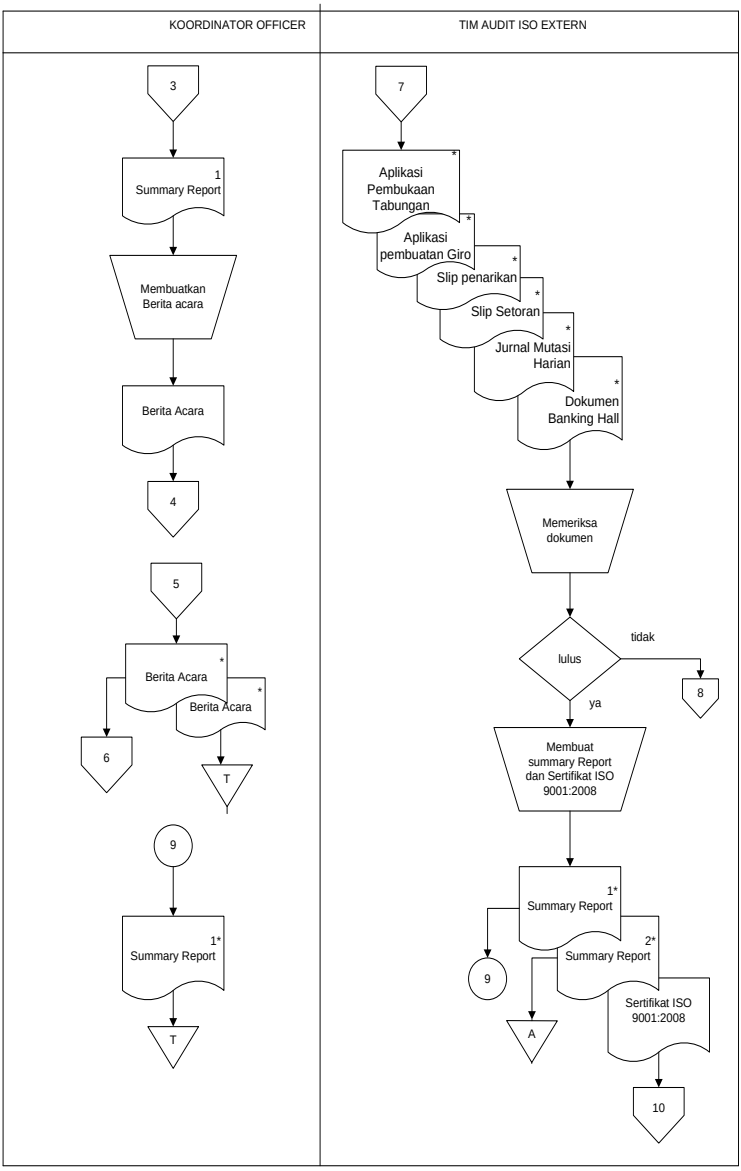
kerja praktek ini dapat menjadi sebuah gambaran bagi pihak perusahaan sehingga dapat memberikan inspirasi bagi perusahaan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa Prosedur Sertifikasi ISO yang digunakan pada perusahaan tersebut menggunakan ISO 9001:2008, yang mana membahas Sistem Manajemen Mutu dan Pelayanan perusahaan di bidang jasa.

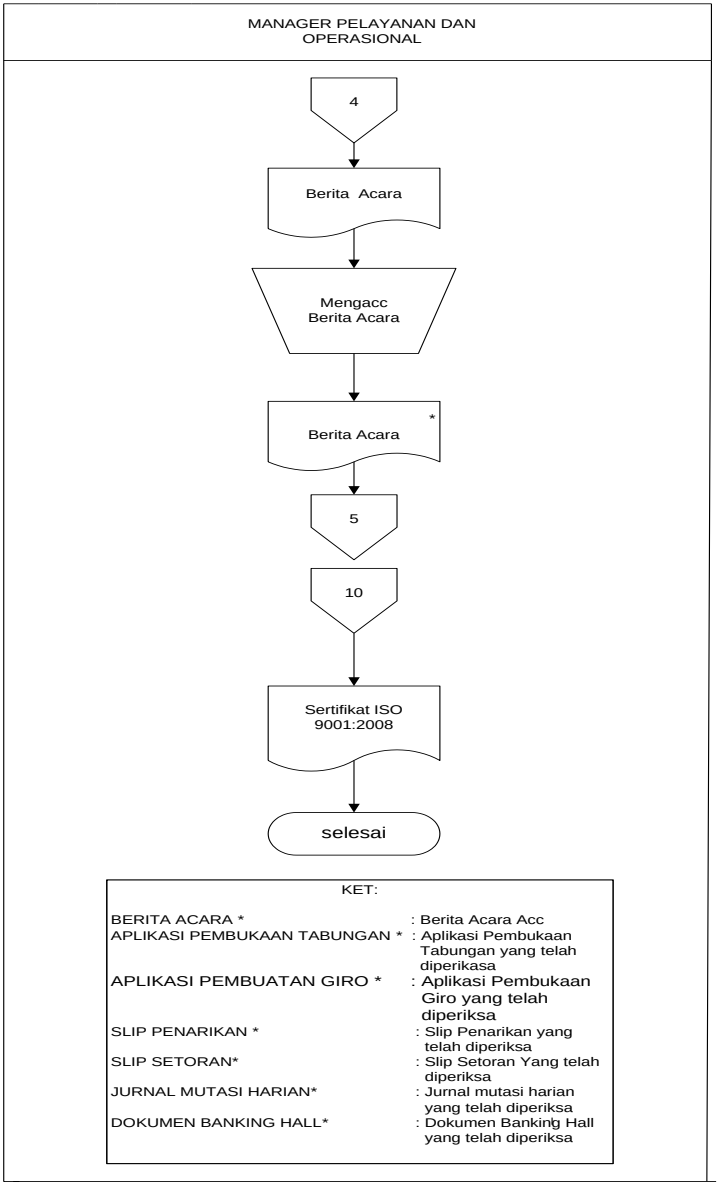
4.3.2 Bagan Alir Sertifikasi ISO pada PT Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung



Gambar 4.1 Bagan Alir Sistem Berjalan



Gambar 4.2 Lanjutan Bagan Alir Sistem Berjalan 1



Gambar 4.3 Lanjutan Bagan Alir Sistem Berjalan 2

4.3.3 Prosedur Sertifikasi ISO di PT. Bank Bukopin Tbk Cabang Bandung

A. Deskripsi prosedur bagan alir yang berjalan :

1. *Front liner* mempersiapkan dokumen yang akan di periksa, diantaranya :
    - Aplikasi pembukaan tabungan
    - Aplikasi pembukaan giro
    - Slip penarikan slip setoran
    - Jurnal mutasi harian
    - Dokumen *banking hall*
2. Dokumen tersebut di periksa oleh tim audit ISO internal (kantor pusat), setelah dokumen selesai diperiksa maka akan diberikan *summary report* (surat penilaian) untuk melangkah ke tahap selanjutnya.
3. Jika lulus *summary report* tahap 1 di berikan ke *coordinator officer* membuatkan berita acara untuk manager pelayanan dan operasional, untuk melanjutkan ke tahap pemeriksaan oleh tim ISO external (internasional)
4. Berita acara yang telah di setujui oleh manager pelayanan dan operasional diberikan kembali ke *front liner* untuk mempersiapkan kembali dokumen yang akan di periksa.
5. Tim ISO external memeriksa kelengkapan dokumen sesuai dengan standar ISO 9001:2008.
6. Tim ISO external memberikan *summary report* (surat penilaian) ke *coordinator officer* diarsipkan.

7. Jika dokumen-dokumen yang diperiksa layak untuk mendapatkan sertifikasi maka tim ISO aksternal akan mengeluarkan Sertifikat ISO (9001:2008) *Quality Manage*ment system-*requirements.*
8. Sertifikat ISO (9001:2008) tersebut di berikan ke manager pelayanan dan operasional.

B. Penjelasan Dokumen

1. **Aplikasi Pembuatan Tabungan :**

   Formulir yang di isi oleh nasabah. Nasabah mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi, untuk pembukaan tabungan dengan menyerahkan fotocopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor).

2. **Aplikasi Pembuatan Giro :**

   Formulir yang di isi oleh nasabah. Baik nasabah perorangan, Perusahaan, Yayasan atau koperasi. Dengan menyertakan identitas diri (KTP/SIM/Paspor), Surat Referensi, NPWP, Akta pendirian (untuk perusahaan,yayasan, dan koperasi).

3. **Slip Penarikan / Setoran :**

   Transaksi tabungan baik setoran maupun penarikan dapat dilakukan secara tunai. Transaksi tunai dilakukan secara *cash* melalui petugas *teller* bank yang terdiri dari penyetoran uang tunai dengan menggunakan slip penyetoran dan penarikan tunai yang di isi oleh nasabah.

   Lembar pertama: Tiket Kredit untuk kredit petugas tabungan.

Lembar kedua: Lembar Nasabah dikembalikan kepada nasabah.

Lembar ketiga: Lembar teller untuk dicatat pada teller.

4. **Jurnal Mutasi Harian :**

   Jurnal Mutasi Harian adalah Jurnal yang Dibuat oleh Teller atas pencatatan transaksi yang terjadi.

5. **Dokumen *Banking Hall* :**

   Dokumen *Banking Hall* adalah dokumen yang berisi tentang catatan fisik perusahaan (dokumen kelayakan mesin hitung uang, alarm, lampu, kebersihan lingkungan perusahaan)