BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam Pelaksanaan kuliah kerja praktek di PT. BTN (Persero) Tbk KCP Kopo Bandung, Penulis ditempatkan di bagian *Operation Back Office*. Sesuai dengan judul laporan yang telah diajukan penulis yaitu "Tinjauan Atas Prosedur Produk Tabungan Batara Junior Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Kopo Bandung". Penulis fokus menerangkan prosedur, dan hambatan – hambatan yang dihadapi Tabungan Batara Junior.

3.1.1 Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2004:264) definisi prosedur yaitu :

> "Prosedur adalah sesuatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departeman atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang".

Sedangkan menurut Azhar Susanto (2004:264) mendefinisikan prosedur sebagai berikut :

> "Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama".

Maka dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur adalah urutan kegiatan atau aktifitas yang melibatkan beberapa orang dalam satu

departemen atau lebih yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama.

3.1.2 Pengertian Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2001:11) yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan pengertian produk adalah sebagai berikut:

> ”Produk adalah segala seuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan. Produk mencakup objek fisik, jasa, orang, tempat, organisasi dan gagasan”.

Menurut David W (2001:3) yang diterjemahkan oleh Minda Perangin-angin pengertian produk sebagai berikut :

> ”Produk adalah segala sesuatu yang memilki nilai disuatu pasar sasaran dimana kemempuannya memberikan manfaat dan kepuasan termasuk benda, jasa, organisasi, tempat, orang, ide”.

Dapat disimpulkan bahwa produk adalah seperangkat atribut baik yang berwujud maupun tidak berwujud yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

3.1.3 Pengertian Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-undang no. 10 tahun 1998 tentang perbankan atas undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan pasal 1 ayat 9 :

"Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang diupersamakan dengan itu".

Menurut Thomas Suyatno (2001:71) pengertian tabungan sebagai berikut:

"Tabungan adalah Simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu".

Berdasarkan uraian mengenai pengertian tabungan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa tabungan adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat tertentu.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Kegiatan–kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Kerja Praktek di Bank Tabungan Negara KCP Kopo adalah membantu kegiatan dari karyawan. Adapun kegiatan rutin yang dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Membina hubungan dengan pihak – pihak pegawai Bank BTN KCP Kopo Bandung.
2. Melakukan diskusi atau tanya jawab dengan pembimbing.
3. Mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan untuk menulis Laporan Kerja Praktek.
4. Membantu pekerjaan *Operation Back Office* seperti menerima telepon, meregiter memo masuk dan memo keluar, menyerahkan laporan – laporan ke atasan, memfotokopy berkas – berkas ,ngefax memo, mendokumentasi berkas – berkas, *recon* ATM secara manual dengan bukti jurnal rol dan

recon ke computer jaringan. *Recon* ATM adalah menyamakan antara jurnal roll harian dengan general ledger ATM harian.

5. Membantu pekerjaan *Teller Service* yaitu nge-maplup slip – slip tabungan, laporan keuangan dan berita acara pengisian ATM yang telah ditanda tangani oleh SBH dirapihkan dan dimaplup untuk diserahkan ke kantor cabang.
6. Membantu pekerjaan *Customer Service* seperti memisah – misahkan slip – slip pembayaran listrik atau telepon ke berkas nasabah, mencari chif tabungan, mendokumentasi surat *Customer Service*, menyiapkan form tabungan dan form permohonan ATM.
7. Membantu pekerjaan *Loan Service* yaitu paling sedikit diberi tugas oleh bagian loan service yaitu memeriksa Perjanjian Kredit dan IMB.

3.2.1 Perencanaan Kegiatan Kerja Praktek

Perencanaan kegiatan selama mengikuti Kerja Praktek pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Kopo sebagai berikut :

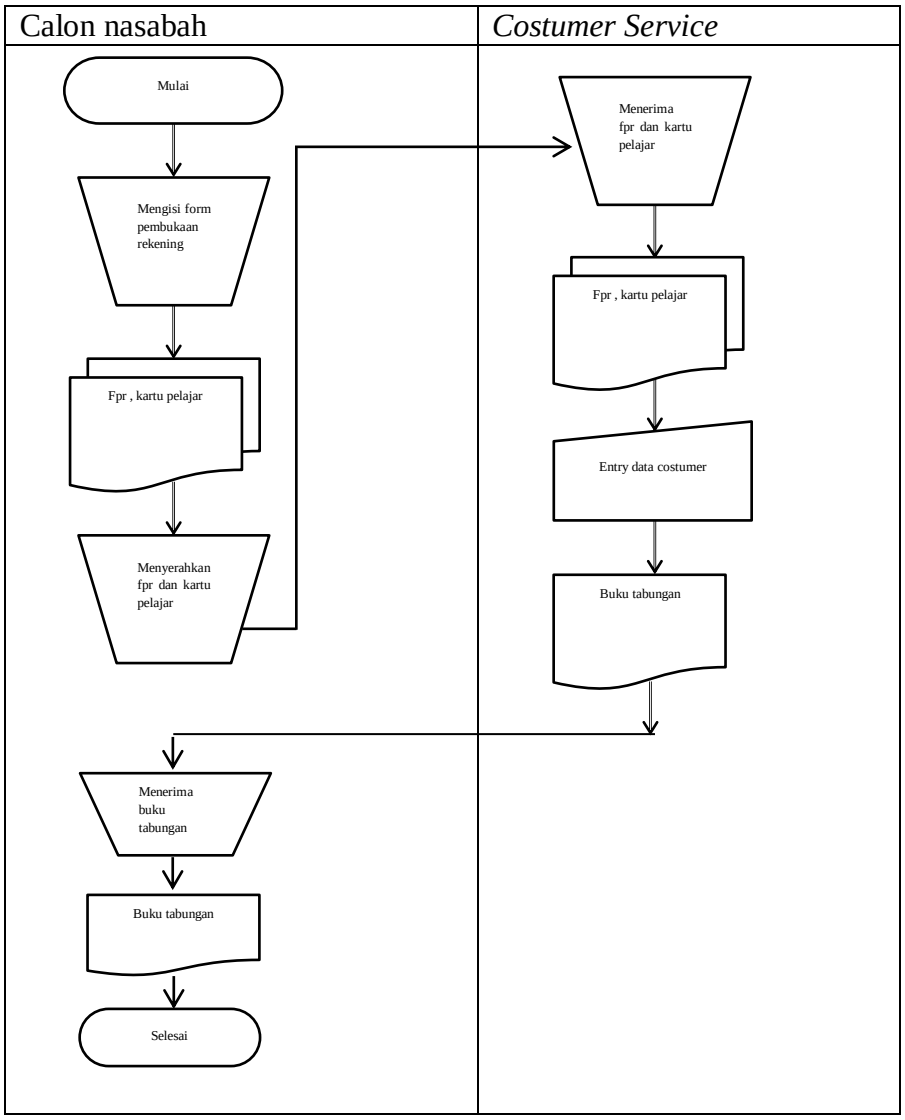
Tabel 3.1
Rencana Kegiatan

No	Tanggal	Kegiatan	Bagian
1	29/07/2013 s.d. 30/07/2013	Memeriksa recon ATM, Kas ATM, merapikan neraca	*Customer Service,Operation Back Office*
2	30/07/2013 s.d 01/08/2013	Memisahkan bukti pembayaran listrik dan telepon, menyiapkan formulir pembukaan tabungan.	*Customer Service, Operation Back Office*
3	01/08/2013 s.d 02/08/2013	Memeriksa Surat Perjanjian, Ijin Memberikan Bangunan, Perjanjian Kredit	*Loan service*
4	03/08/2013 s.d 11/08/2013	Cuti bersama	Cuti bersama
5	12/08/2013 s.d 16/08/2013	Memeriksa kas ATM, memeriksa *General Ledger, recon* ATM, memisahkan bukti pembayaran listrik dan telepon.	*Customer Service, Operation Back Office*
6	19/08/2013 s.d 23/08/2013	Meregister memo masuk, recon ATM, fotocopy berkas berkas, maplup	*Customer Service , Operation Back Office*

3.3 Pembahasan Hasil Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Pelaksanaan Tabungan Batara Junior Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP Kopo Bandung

1. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Batara Junior



Gambar 3.1
Flowchart Pembukaan Rekening Batara Junior

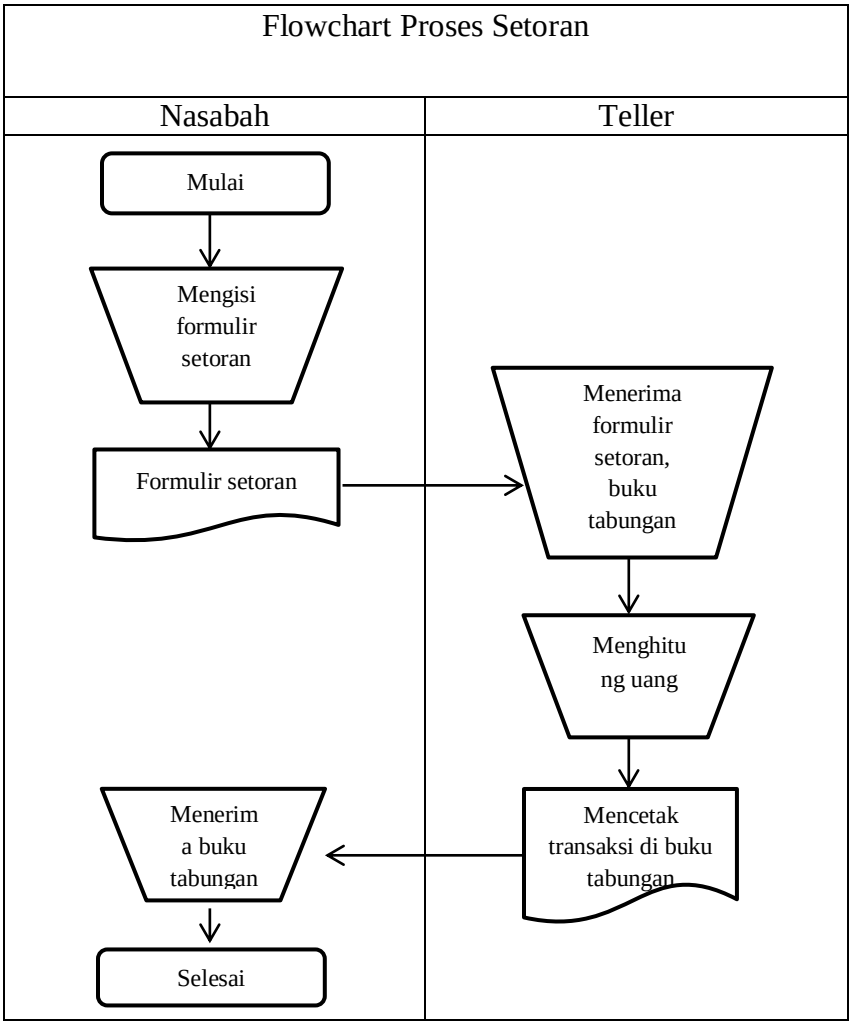
a. Nasabah :

1. Calon nasabah mendatangi Bank dan mendatangi *costumer service*
2. Calon nasabah kemudian mengisi formulir permohonan pembukaan rekening Tabungan Batara Junior sesuai dengan ketentuan dari identitas diri.
3. Setelah selesai diisi, formulir dikembalikan kepada *customer service* beserta lampiran identitas diri untuk diproses.
4. Setelah selesai diproses, nasabah mendapatkan buku tabungan. Nasabah dapat melakukan setoran awal di *teller* dengan menggunakan slip penyetoran tabungan.

b. *Customer Service*

1. Setelah calon nasabah selesai mengisi formulir, petugas menerima kembali formulir beserta lampirannya (kartu pelajar/akte kelahiran)
2. Memeriksa apakah formulir yang telah diisi sudah benar {menyamakan data yang ditulis pada formulir dengan identitas asli (Kartu kelajaran / Akte kelahiran) dan mencocokkan tanda tangan nasabah} serta input data calon nasabah dalam komputer dan register tabungan.
3. Petugas *costumer service* mengentry data nasabah ke sistem
4. Setelah selesai, petugas *custumer service* membuat tanda serah terima buku tabungan ke nasabah.

2. Prosedur Penyetoraan Rekening Tabungan Batara Junior



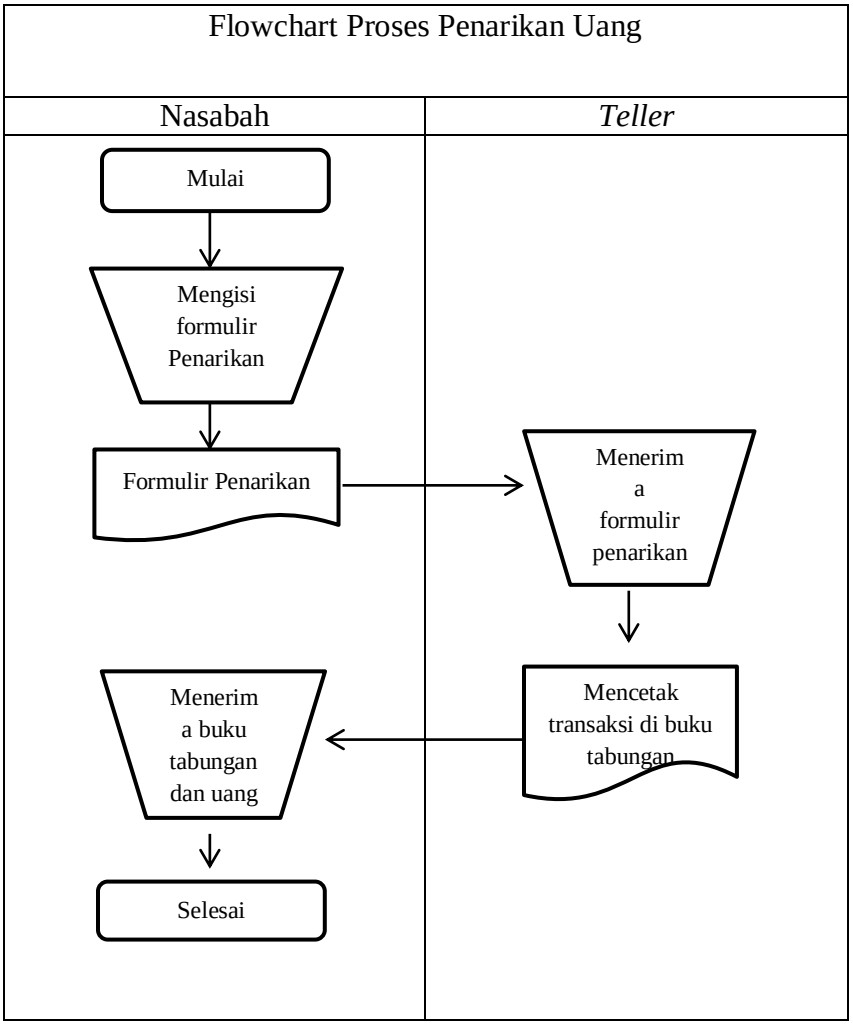
Gambar 3.2
Flowchart Penyetoran Rekening Batara Junior

Setelah nasabah memiliki rekening tabungan, maka nasabah dapat melakukan proses penyetoran uang melalui *teller*. Setelah itu, nasabah menyerahkan formulir setoran beserta buku tabungan dan uang yang akan disetorkan tersebut ke *teller*. *Teller* akan melakukan penghitungan uang setoran

tersebut dihadapan nasabah langsung untuk diperiksa ketepatan jumlah uang dan keaslian uang tersebut melalui sinar ultraviolet. Kemudian *teller* akan mencetak transaksi pada buku tabungan dan menyerahkan kembali buku tabungan tersebut pada nasabah.

Jumlah uang yang akan disetorkan ke bank tidak perkenankan kurang dari dua puluh lima ribu rupiah pada setoran pertama. Uang yang disetor oleh nasabah akan diterima dan dihitung oleh *teller* di hadapan nasabah.

3. Prosedur Penarikan Rekening Tabungan Batara Junior

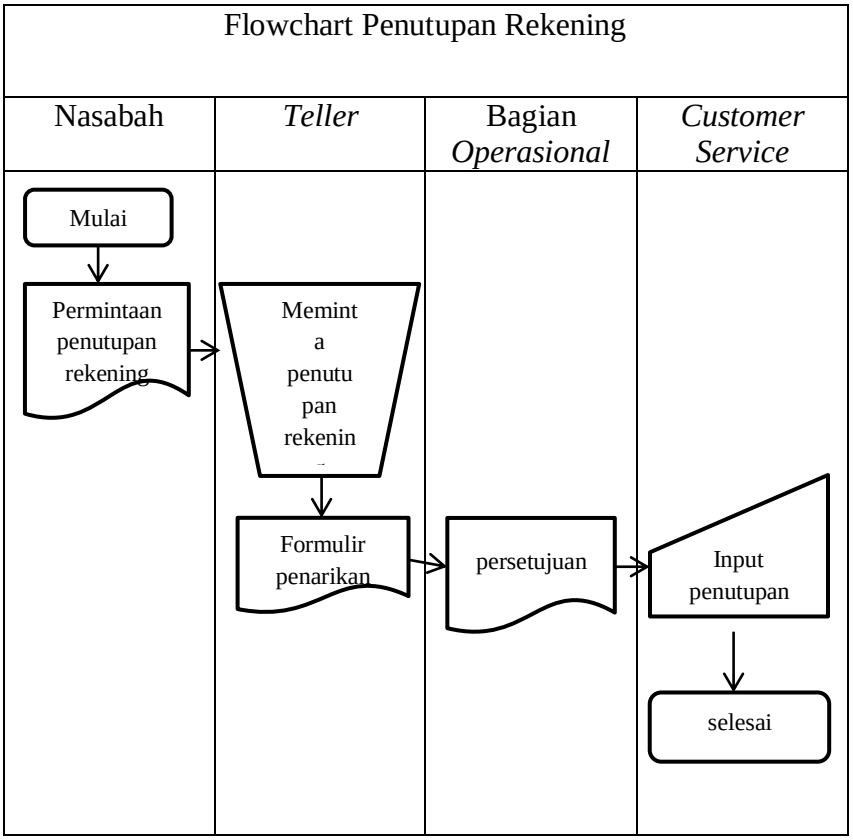


Gambar 3.3
Flowchart Penarikan Rekening Batara Junior

Nasabah dapat melakukan penarikan dengan dua cara, yaitu datang langsung ke bank atau melalui ATM. Pada penarikan langsung nasabah melakukan pengisian formulir penarikan tunai. Selanjutnya, nasabah memberikan formulir tersebut ke *teller*

untuk diproses. Kemudian, *teller* memberikan sejumlah uang sesuai dengan yang tercantum pada formulir, lalu nasabah menghitung jumlah uang yang diberikan oleh *teller* di depan *teller*.

4. Prosedur Penutupan Rekening Tabungan Batara Junior



Gambar 3.4
Flowchart Penutupan Rekening Batara Junior

Proses penutupan rekening dapat dilakukan atas permintaan dari nasabah. Namun, penutupan rekening tersebut dapat dilakukan secara sepihak oleh bank karena alasan yang

kuat yang sudah terdapat dalam perjanjian pembukaan rekening tabungan di Bank BTN KCP Kopo Bandung.

Input penutupan rekening dilakukan oleh *Customer service* atas *permintaan teller* Persetujuan penutupan rekening tersebut dilakukan oleh Bagian *Operasional.*

Dalam pelaksanaan pembukaan tabungan batara junior telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada BTN KCP Kopo Bandung begitupun dalam Penyetoran, Penarikan dan Penutupan Rekening.

Sebelum nasabah melakukan pembukaan rekening pihak Bank yang diwakili oleh *customer service* menjelaskan segala hal tentang produk yang akan digunakan oleh nasabah, baik itu *benefit* jumlah saldo yang harus ada serta peraturan lainnya, agar nasabah tidak dirugikan dilain waktu seperti : *customer service* harus teliti dalam meng*input* data nasabah dan teliti dalam memasukan nama.

Penarikkan saldo secara tunai bisa dilakukkan dicabang manapun selama hari kerja dan belum tutup Bank serta persyaratan dan prosedurnya terpenuhi atau disetejui pihak bank. Sedangkan untuk penyetoran bisa dilakukan dicabang manapun atau dibank lain dengan cara *transfer*.

Untuk penutupan rekening, pihak bank hanya bisa menutup rekening apabila syarat dan prosedurnya terpenuhi.

3.3.2 Hambatan-hambatan yang dihadapi Tabungan Batara Junior di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Setiap usaha pasti akan dihadapi pada suatu hambatan atau kendala, begitupun pada pelaksanaan Tabungan BTN Junior, masalah yang timbul yaitu:

1. Produk belum dikenal oleh kebanyakan masyarakat.
2. Banyak produk bank – bank lain yang sama jenisnya.
3. Kurangnya peminat masyarakat untuk menabung.

Setiap permasalahan pasti ada jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut agar kegiatan yang sedang dijalankan dapat berjalan dengan lancer. Dan berikut alternatif penyelesaian yang dapat diambil yaitu :

1. Melakukan promosi Tabungan BTN Junior secara periodik melalui media masa nasional, baik cetak maupun elektronik.
2. Melakukan evaluasi untuk memperbaiki dan penyempurnaan Produk Tabungan BTN Junior.
3. Bekerjasama dengan beberapa lembaga contohnya SD, karena disitulah segmentasi Tabungan BTN Junior dan peluangnya juga cukup besar.