

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**LAPORAN KEGIATAN PENERIMAAN DOKUMEN NASABAH
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk, KANTOR
CABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :
SITI NUR AISAH
041210014**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

PALEMBANG

2023

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**LAPORAN KEGIATAN PENERIMAAN DOKUMEN NASABAH
KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT. BANK
TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk, KANTOR
CABANG PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :
SITI NUR AISAH
041210014**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : SITI NUR AISAH
NOMOR POKOK : 041210014
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA
**JUDUL : LAPORAN KEGIATAN PENERIMAAN
DOKUMEN NASABAH KREDIT PEMILIKAN
RUMAH (KPR) PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) Tbk, KANTOR CABANG
PALEMBANG**

Tanggal : 01 Desember 2023
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor

Atin Triwahyuni, S. T., M.Eng

NIDN : 0215028002

Benedictus Effendi, S.T., M.T

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : SITI NUR AISAH
NOMOR POKOK : 041210014
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA
**JUDUL : LAPORAN KEGIATAN PENERIMAAN
DOKUMEN NASABAH KREDIT PEMILIKAN
RUMAH (KPR) PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO) Tbk, KANTOR CABANG
PALEMBANG**

Tanggal : 13 Desember 2023

Penguji

Menyetujui,

Rektor

Dini Hari Pertiwi S.Kom.,M.Kom

NIDN : 0219078701

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP : 09.PCT.13

MOTTO :

“Only you can change you life, nobody else can do it if for you”

Orang lain tidak akan bisa faham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.

Kupersembahkan kepada :

1. *Allah SWT*, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran.
2. *Kedua orang tuaku tercinta*, yang selalu memberikan semangat dan doa.
3. *Ketiga saudaraku tersayang*, yang selalu menjadi semangatku.
4. Serta pembimbing yang saya hormati, kepada *Atin Triwahuni, S. T., M.Eng*, yang telah memberikan masukan dan pengarahan hingga saya dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Puji dan syukur peneli panjatkan atas kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat nya dengan kelancaran menyelesaikan penulisan laporan PKL yang berjudul “Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang”.

Sebagai rasa syukur dan hormat, melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, serta memberikan segala saran, motivasi dalam penulisan laporan PKL ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T selaku Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
2. Ibu Adelin, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Program Diploma Tiga Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
3. Ibu Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing PKL.
4. Ayah, Ibu, dan keluarga yang senantiasa menyayangi, mendoakan, dan selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil.
5. pihak terkait dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang.

Dengan tersusunya laporan ini mudah-mudahn dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Laporan kami ini mungkin jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kami sangat mengharapkan sekali saran dan kritik dari pihak pembaca yang sifatnya membangun untuk keesempurnaan lebih lanjut laporan kami.

Palembang, Desember 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PKL.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PKL.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.3.1 Bagi Mahasiswa.....	3
1.3.2 Bagi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.....	4
1.3.3 Bagi Instansi/Perusahaan.....	4
1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.5 Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.6.1 Observasi.....	5
1.6.2 Wawancara.....	6
1.6.3 Dokumentasi.....	6

BAB II KEADAAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Profil Perusahaan.....	8
2.1.1 Sejarah Bank BTN.....	10
2.1.2 Tugas dan Fungsi.....	12
2.2 Visi dan Misi.....	13

2.2.1	Visi.....	13
2.2.2	Misi.....	13
2.3	Budaya Kerja.....	14
2.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang.....	16
2.4.1	Struktur Organisasi.....	16
2.4.2	Uraian Tugas dan Wewenang.....	16
2.4.3	Peran dan Tanggung Jawab <i>Load Document</i>	21

BAB III HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL

3.1	Pelaksanaan Kerja.....	24
3.1.1	Prosedur Penerimaan Dokumen Nasabah KPR BTN.....	27
3.1.2	Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	29
3.2	Kendala yang Dihadapi.....	34
3.3	Cara Mengatasi Masalah.....	34

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	36
4.2	Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA.....	xii
----------------------------	------------

HALAMAN LAMPIRAN.....	xxii
------------------------------	-------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCP.....	8
Gambar 2.2 Peresmian Gedung PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP.....	9
Gambar 2.3 Bangunan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP.....	10
Gambar 2.4 Bangunan Postpaarbank.....	11
Gambar 2.5 AKHLAK PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP.....	14
Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk KCP.....	16
Gambar 3.1 Berita Acara Penerimaan Dokumen.....	30
Gambar 3.2 Menscen berkas yang akan di <i>input</i> ke sistem.....	31
Gambar 3.3 Pengarsipan dalam Brankas.....	32
Gambar 3.4 <i>Flowchat</i> Penerimaan Dokumen.....	33

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Uraian Kegiatan PKL di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.....	24
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *From* Permohonan PKL (Fotokopi)
2. Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian (Fotokopi)
3. Lampiran 3. *From* Pengajuan Judul PKL (Fotokopi)
4. Lampiran 4. Surat Balasan Riset (Fotokopi)
5. Lampiran 5. *From* Penilaian Kerja Mahasiswa (Fotokopi)
6. Lampiran 6. *From* Penilaian Pembimbing PKL (Fotokopi)
7. Lampiran 7. *From* Absensi (Fotokopi)
8. Lampiran 8. *From* Konsultasi (Fotokopi)
9. Lampiran 9. *From* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Yelvita, (2022) Bank Tabungan Negara (BTN) adalah bank yang terkenal dengan produk kredit pemilikan rumah (KPR) dan memimpin pasar KPR. Bank BTN menyediakan fasilitas kredit KPR subsidi dan non subsidi. PT Bank Tabungan Negara (Persero) salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yang telah melakukan pengelolaan dan pengarsipan yang terorganisir. Kearsipan adalah proses penerimaan, pengaturan, pengumpulan, pengendalian, pemeliharaan, dan penyusunan arsip sesuai dengan sistem tertentu. Penulis akan meneliti Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang merupakan instansi yang penulis pilih sebagai lembaga untuk mengembangkan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan. Penulis berkesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan di bagian *Load Document*.

Load document melakukan proses penata usahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dari pengembangan / notaris, meregister dan melakukan verifikasi dokumen pembiayaan yang diterima, melakukan *entry* ke sistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima, menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan

pembiayaan dari *unit* kerja terkait dan *maintenance* status dokumen dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan keruang khusus.

Menurut Kusniatin, (2021) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan produk bank yang memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap keinginan untuk memiliki rumah namun dana yang dimiliki seseorang masih terbatas. Oleh karena itu, bank membiayai pembelian rumah dan kemudian bank menyimpan sertifikat rumah tersebut sebagai jaminan kredit.

Penerimaan Dokumen Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang merupakan langkah penting dalam proses administrasi perbankan atau lembaga keuangan yang memberikan fasilitas KPR kepada nasabah. Laporan ini membantu memastikan bahwa dokumen-dokumen yang diterima dan diverifikasi sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Laporan ini dapat digunakan sebagai dokumen referensi dan arsip yang membantu memantau proses penerimaan dokumen KPR dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

Kendala yang ditemukan saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah keterlambatan notaris mengambilkan dokumen agunan (sertifikat), kendala dari pihak developer keterlambatan pembayaran pajak BPHTB dan PPH.

Solusi dari permasalahan ini adalah berkoordinasi secara intensif dengan notaris, developer, dan pihak yang terkait, tekankan pentingnya menjaga tenggat waktu, perjanjian dengan notaris dan developer mengenai jadwal pengembalian dokumen dan pembayaran pajak yang jelas. Pantau dan tindak lanjuti progress secara berkala, jika terjadi keterlambatan, segera indentifikasi penyebabnya dan tindak dengan cepat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah ditemukan di atas, maka penulis tertarik memilih Judul : **“Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilik Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (PERSERO) Tbk, Kantor Cabang Palembang”**.

1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan adalah untuk memahami tahapan dan Proses yang terlibat dalam Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang.

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat yang didapatkan dalam Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Mendapatkan wawasan praktis tentang proses penerimaan nasabah disektor perbankan.
2. Mahasiswa dapat berinteraksi dengan berbagai pihak di Bank Tabungan Negara, dan bisa meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal.

3. Meningkatkan pemahaman tentang industri keuangan, khususnya dalam konteks penerimaan nasabah KPR.

1.3.2 Bagi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech

1. Menggunakan hasil penelitian untuk memperbarui kurikulum, memastikan relevansi dengan tuntutan industri.
2. Memperkuat pendidikan karakter mahasiswa, khususnya nilai-nilai karakter berbasis masyarakat yang tumbuh dari budaya industri
3. Memperkuat hubungan dengan Bank Tabungan Negara untuk kemungkinan kerjasama dalam penelitian atau pengembangan.

1.3.3 Bagi Instansi/Perusahaan

1. Menerima rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses penerimaan nasabah KPR.
2. Meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan memperbaiki proses penerimaan.
3. Memanfaatkan ide dan solusi inovatif yang mungkin muncul dari pemikiran mahasiswa yang baru.

1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam membangun dan perekonomian negara yaitu meningkatkan stabilitas nasional, kesejahteraan rakyat, pemerataan, penulis ditempatkan pada bagian *Load Document*. Berikut

merupakan informasi mengenai instansi sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

Jenis Lembaga : Bank Umum

Nama Instansi : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor
Cabang Palembang

Alamat : Jalan Jendral Sudirman No. 125, Ario Kemuning,
Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30128.

Telepon : (0711) 411175

1.5 Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan pada Tanggal 02 Agustus 2023 sampai dengan 31 Agustus 2023, yang waktunya dilaksanakan pada hari Senin sampai dengan Jum'at pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

1.6.1 Observasi

Menurut Wicaksana & Rachman, (2019) Observasi adalah mengemukakan observasi merupakan sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan pengindraan, dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan.

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi partisipatif. Penulis mengamati secara langsung melalui kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam hal ini penelitian melihat serta mempelajari permasalahan yang ada dilapangan yang era kaitannya dengan objek yang diteliti yaitu tentang Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang.

1.6.2 Wawancara

Menurut Arifin, (2021) Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara Tanya jawab antara penelitian dengan informan atau subjek penelitian. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada Ibu Diah selaku salah satu Staf PT. Bank Tabungan Negara Persero Tbk, Kantor Cabang Palembang bagian *Load Document* sebagai bukti yang akurat mengenai informasi penerimaan dokumen.

1.6.3 Dokumentasi

Menurut Arifin, (2021) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Metode dokumentasi ini juga digunakan sebagai bukti untuk laporan sidang Praktik Kerja Lapangan. Dokumentasi yang didapat

dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang
tepatnya di *Load Document* berupa penerimaan dokumen nasabah KPR.

BAB II

KEADAAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Profil Perusahaan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang pada tanggal 3 Agustus 1988 telah diresmikan oleh H. Sainan Sagiman Gubernur KDH TKT 1 Sumatera Selatan. Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terus berkomitmen untuk menjadi sebuah Bank yang terus melayani serta mendukung pembiayaan terkait sektor perumahan dengan memiliki tiga produk utama yaitu perbankan perseorangan, bisnis, dan syariah. AKHLAK adalah *core values* yang memiliki Bank Tabungan Negara, terdapat 6 (enam) yaitu Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. AKHLAK disini merupakan pondasi bagi seluruh *staff BTNers* (Pegawai Bank BTN) untuk berperilaku demi mencapai visi yang diinginkan. Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCP dapat dilihat pada gambar 2.1.



Sumber : *Website* resmi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCP

Gambar 2.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KCP



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

Gambar 2.2 Peresmian Gedung PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP

- a. Nama : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
- b. Alamat : Jln, Jend. Sudirman, No. 125, Ario Kemuning, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30128
- c. Telepon : (0711) 411175
- d. Pendirian : 03 Agustus 1988
- e. Bidang Usaha : Kredit Pemilikan Rumah (KPR)
- f. Dasar Hukum : Undang – Undang Nomor 20 Tahun 1968 mengenai Bank Tabungan Negara.



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Palembang

Gambar 2.3 Bangunan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP

2.1.1 Sejarah Bank BTN

BTN (Bank Tabungan Negara) yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terbentuk dalam Perseroan Terbatas serta fokusnya bergerak dibidang perbankan dan jasa keuangan. Bank BTN bermula dari adanya *postpaarbank* di *Batavia* di tahun 1897, dalam masa pemerintah Belanda. Pada tanggal 1 April tahun 1942 dalam masa pemerintahan Jepang, adanya pergantian nama terhadap Bank ini serta dibekukan dan digantikan dengan nama *Tyokin Kyoku* atau *Chokin kyoku*. Pada saat proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil alih oleh pemerintahan Indonesia dan namanya diubah menjadi Bank Tabungan Pos RI dan menjadi satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia lalu pemerintah menggantikan kembali nama dengan Bank Tabungan Pos pada tanggal 9 Februari 1950.



Sumber : *Website* resmi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Gambar 2.4 Bangunan Postpaarbank

Penamaan secara resmi pada Bank Tabungan Pos diganti menjadi Bank Tabungan Negara, secara resmi diatur dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 Tahun 1963 Lembaga Republik Indonesia NO. 62 Tahun 1963 pada tanggal 22 juni 1963. Pada tahun tersebut Bank BTN yang sebelumnya adalah sebuah unit telah burubah menjadi induk, dalam perkembangan ini yang menjadi Bank BTN berdiri sendiri. Sejarah lainnya pada Bank BTN terllihat dengan adanya Peraturan Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 yang disahkan pada tanggal 29 Januari 1974. Peraturan tersebut berisi tentang Bank BTN menejadi wadah pembiayaan program perumahan untuk rakyat. Maka hal ini dimulailah realisasi Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang menjadi Bank BTN merupakan yang pertama dan satu-satunya yang diberi kewenangan penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indoneisa.

Kesuksesan Bank Tabungan Negara dalam bisnis perumahan melalui program KPR tersebut menjadi Bank BTN bisa untuk bergerak lebih luas sesuai dengan fungsinya sebagai Bank Umum (*komersial*). Hal ini terlihat pada tahun 1992 Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk lain dalam pelayanan perbankan, kesuksesan dalam bisnis KPR juga yang menjadi meningkatnya status Bank BTN yang awalnya Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Dengan adanya status baru ini tidak membuat Bank BTN melupakan fokus utamanya yaitu sebagai Bank yang melaksanakan KPR untuk masyarakat menengah kebawah..

Price Water House adalah konsultan *independent* yang mengkaji Bank BTN terkait fokusnya dalam bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi, sesuai dalam surat NO.5/544/MMBU/2002. Hasilnya menunjukkan bahwasannya masyarakat menaruh kepercayaan yang diberikan terhadap Bank BTN dan menjadikan Bank BTN mendapatkan suatu penghargaan dalam *optimism* perseroan dalam tahun yang akan datang.

2.1.2 Tugas dan Fungsi

- a. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Palembang memiliki tugasnya yaitu:
 1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan pelayanan yang menjamin pembiayaan terkait jaminan berupa rumah hunian layak yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.

2. *Consumer Loan* merupakan pelayanan dalam pembiayaan *consumer* atau personal dalam keperluan konsumtif serta untuk mengembangkan bisnis *consumer loan* dari nilai chain dalam suatu perumahan.
 3. *Consumer Funding* merupakan pelayanan dalam produk dana dan jasa yang berfokus pada nasabah individual serta untuk mengembangkan bisnis dalam *wealth management*.
- b. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang memiliki fungsinya yaitu:

Melaksanakan sebuah hasil jasa di perbankan dengan optimalisasi pemanfaatan sumber daya sehingga menghasilkan sebuah jasa pelayanan yang ermutu tinggi dan berdaya saing kuat hingga dapat mengejar keuntungan dalam meningkatkan nilai perseroan dengan menggunakan prinsip-prinsip perseroan terbatas. Pada fungsi produknya terbagai menjadi tiga yakni Giro, Tabungan, dan Deposito. Adapun produk kredit konsumen dibagi menjadi empat yakni KPR Bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan, dan Kredit Konsumer.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi

- a. Bank BTN menjadi Bank di Asia Tenggara dalam penghargaan *The Best Mortgage* pada tahun 2025

2.2.2 Misi

- a. Dalam pelaksanaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang didukung oleh pemerintah demi memajukan kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

- b. Terwujudnya impian-impian sebagai penyedia perumahan dalam tercapainya penyediaan rumah yang layak.
- c. Bank BTN menjadi *home of indonesia's best talent*.
- d. Pada pertumbuhan disini berfokus dalam pertumbuhan *profitabilitas* serta peningkatan *shareholder value*, lalu sebagai perusahaan *blue chip* melalui prinsip manajemen risiko.
- e. Menjadi solusi untuk semuanya dalam layanan terbaik melalui inovasi *digital* serta kerja sama dengan para pemangku kepentingan sebagai mitra keuangan.

2.3 Budaya Kerja

Untuk dapat menjangkau visi misinya di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adanya pedoman untuk mencapai kinerja yang baik yaitu dengan enam *core values* untuk seluruh *BTNers* (pegawai BTN) yakni:



Sumber : *Website* resmi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP

Gambar 2.5 AKHLAK PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP

- a. Amanah
 - 1. Bersatunya janji dan komitmen
 - 2. Tanggung jawab
 - 3. Berpedoman terhadap etika dan moral

b. Kompeten

1. Kompetensi diri dengan meningkatkan tanggung jawab yang tantangannya terus berubah.
2. Mendukung satu sama lain untuk belajar.
3. Membereskan tugas dengan hasil yang baik.

c. Harmonis

1. Saling menghargai satu sama lain
2. Saling menolong satu sama lain.
3. Membuat lingkungan pekerjaan yang aman, nyaman, dan tentram.

d. Loyal

1. Melindungi nama baik dengan karyawan, pimpinan, Bank BTN, BUMN, serta Negara.
2. Berjuang untuk mendapatkan sebuah tujuan yang besar.
3. Mematuhi perintah pimpinan dan tidak menentang hukum dan etika.

e. Adaptif

1. Harus membiasakan diri sehingga menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
2. Melakukan inovasi tanpa henti dengan mengikuti perkembangan teknologi yang ada.
3. Memiliki inisiatif dalam bertindak.

f. Kolaboratif

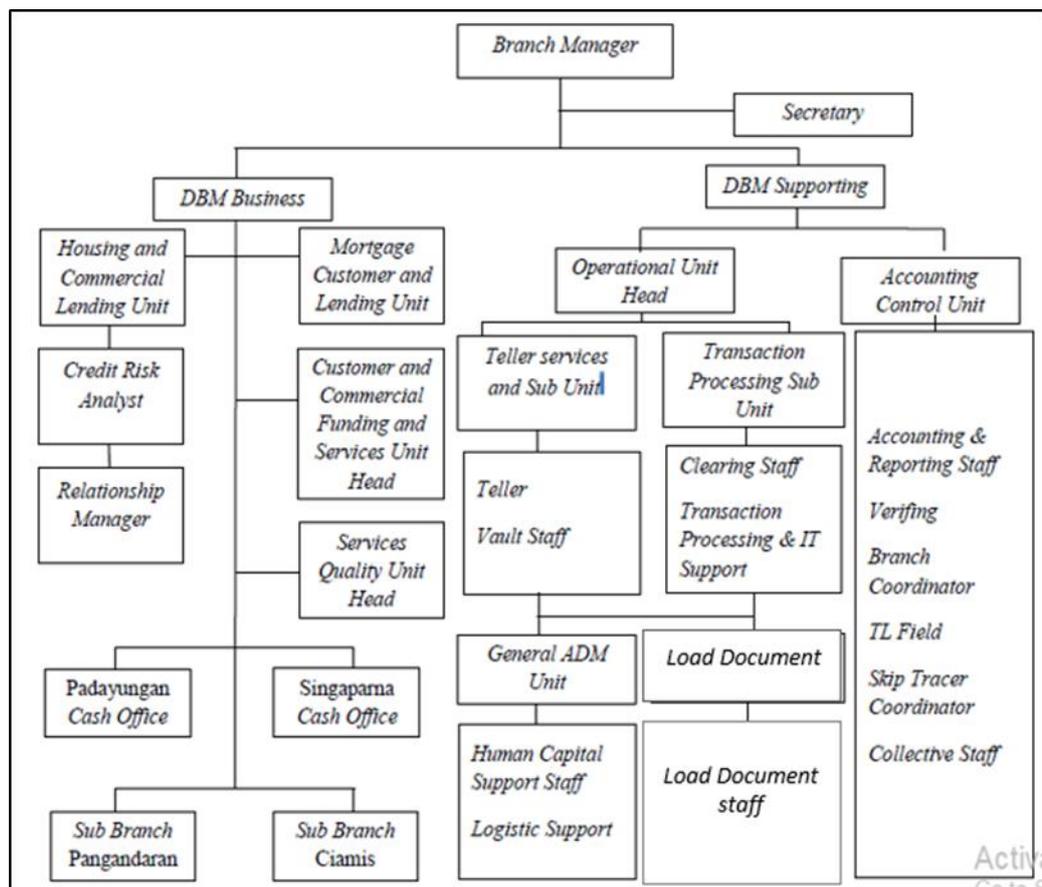
1. Kontribusi diberikan kepada siapa aja.
2. Saling percaya satu sama lain sehingga dalam bekerja menghasilkan hasil yang meningkat.

3. Memanfaatkan sumber daya yang ada demi tujuan bersama.

2.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

2.4.1 Struktur Organisasi

Adapun Struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCP, dapat dilihat pada gambar 2.6.



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

Gambar 2.6 Struktur Organisasi PT. BTN (Persero) Tbk KCP

2.4.2 Uraian Tugas dan Wewenang.

1. Branch Manager

- 1) *Branch Manager* bertanggung jawab untuk menjamin berlangsungnya operasional Bank.

- 2) Menciptakan pengawasan internal yang efektif dan efisien
- 3) Memantau serta mengelola risiko yang dihadapi Bank.
- 4) Memelihara iklim yang mendukung terciptanya produktivitas.
- 5) Mengelola sumber daya manusia menjaga profesionalisme
- 6) Menyampaikan laporan tentang kinerja kerja Bank secara menyeluruh kepada para divisi.

2. Deputy Branch Manager Business

- 1) Menyusun kebijakan dan strategi dalam pencapaian target dana dan kredit.
- 2) Meningkatkan tata kualitas pengelolaan perusahaan khususnya dalam pencapaian target dana dan kredit.
- 3) Mengevaluasi dan mengutus kredit sesuai dengan wewenang memutus.

Deputy Branch Manager Business membawahi:

a. Mortgage Commercial Lending Unit

Unit ini bertugas mencari dan merealisasi kredit yang berkualitas sehingga dapat memenuhi target kebutuhan kantor cabang.

b. Customer and Commercial Funding Unit.

Unit ini bertugas menghimpun dana pihak ketiga baik tabungan, giro, ataupun deposit yang bersifat komersial / lembaga.

- c. Housing and Commercial Lending Unit.
 - a) Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerja sesuai ketentuan dan potensi bisnis dalam ruang lingkup pekerjaannya.
 - b) Melakukan koordinasi pencapaian target dana dan kredit komersial termasuk evaluasi secara periodic.
 - c) Menggunakan dan mengelola anggaran promosi dalam rangka pencapaian target dana dan kredit komersial.
 - d) Pembuatan laporan hasil pencapaian target dana dan kredit komersial.
 - e) Melakukan koordinasi pelaksanaan proses bisnis kerja komersial di kantor cabang yang efektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - f) Membina hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal yang terkait dengan operasional dan bisnis bank.
 - g) Mencari dan memberikan nasabah masukan serta informasi yang mendukung aktivitas pekerjaannya.

- d. Service Quality Unit Head.
 - a) Memastikan pemberian Quality Service Level pada nasabah.
 - b) Menindaklanjuti peningkatan Quality Service Level terhadap nasabah untuk outlt dibawah Kantor Cabang.
 - c) Membuat laporan Quality Service Level kepada unit terkait di kantor pusat.

3. Deputy Branch Manager Supporting.

- 1) Menyusun kebijakan dan strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia dan operasional Bank.
- 2) Mengevaluasi penempatan sumber daya manusia sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif.

Deputy Branch Manager Supporting membawahi:

a. *Operation Unit Head*

- a) Melakukan supervisi atas fungsi *Teller Service*.
- b) Melakukan supervisi atas fungsi *Transaction Processing*.
- c) Melakukan supervisi atas fungsi *Branch Administration*.
- d) Melakukan supervisi atas fungsi *Loan Administration*.

b. *Accounting Control Unit Head*.

Bertanggung jawab atas proses master dan administrasi tabungan batara kantor pos, akurasi dan kebenaran administrasi pajak di kantor cabang, serta proses pelaksanaan *opening* dan *closing branch* yang berkaitan dengan jaringan komunikasi.

Accounting Control Unit Head membawahi:

a. *Accounting Staff*.

- a) Melakukan supervisi atas kebenaran proses administrasi dokumentasi atas transaksi.
- b) Melakukan supervisi atas kebenaran proses penyelesaian suspense dan rekening selisih lainnya.

- c) Melakukan supervisi atas pemeriksaan atas kebenaran semua transaksi operasional bank.
- b. Reporting Staff.
 - a) Melakukan input laporan ke pihak ekstern
 - b) Melakukan perhitungan atas hasil kinerja dan laporan lainnya
- c.. General Administration Sub Unit.
 - a) Memantau anggaran biaya dan belanja pegawai di kantor cabang.
 - b) Bertanggung jawab atas pengembangan dan pengelolaan semua inventaris cabang setiap saat.
 - c) Memastikan file kepegawaian di administrasikan secara efektif dan efisien.
- d. *Loan Document*
 - a) Bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas *loan document*.
 - b) Bertanggung jawab terhadap pelayanan pengambilan, pengarsipan, dan pengembalian dokumen kredit.

4. Secretary.

- 1) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kegiatan Kepala Cabang, baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- 2) Memproses administrasi notula rapat (registrasi, pengarsipan), baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- 3) Memproses administrasi surat dan facsimile masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan monitoring) untuk Kantor Cabang.

- 4) Memproses administrasi penyampaian semua surat dan faximile keluar (registrasi, pengarsipan) yang ditandatangani oleh Kepala Cabang.
- 5) Mengatur semua kegiatan protokoler dan perjalanan dinas Kepala Cabang baik dari pihak internal maupun eksternal bank

2.4.3 Peran dan Tanggung Jawab *Load Document*

1. Melakukan proses penatausahaan atas semua dokumen pembiayaan meliputi penerimaan dokumen pembiayaan dan pengembang / notaris, meregister dan melakukan verifikasi dokumen pembiayaan yang diterima, melakukan entry ke sistem terhadap dokumen pembiayaan yang diterima, menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan memaintenance status dokumen ke dalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan dossier nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja terkait dan kemudian disimpan ke ruang khusus.
2. Melakukan proses pelayanan dan proses monitoring pengambilan, peminjaman dan pengembahan dokumen pembiayaan dalam rangka pengajuan pembiayaan baru / kompensas, balik nama sertifikat / alih nasabah, pembebanan hak tanggungan, peningkatan status sertifikas (terkait dengan pengajuan pembiayaan baru), revisi dokumen pembiayaan penyelesaian pembiayaan oleh unit terkait yang meliputi penerimaan permohonan peminjaman dokumen pembiayaan,

melakukan registras dokumen pembiayaan yang dipinjam, melakukan berita acara serah terima peminjaman, pengembalian dan pengembalian dokumen pembiayaan, melakukan update status peminjaman, pengembalian dokumen ke dalam sistem, melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan

3. Melakukan proses pemantauan dan penyelesaian dokumen pokok pembiayaan yang belum diselesaikan, proses pelayanan dan klaim nasabah yang terkait dengan pengembalian dokumen baik pihak internal / eksternal, proses laporan perkembangan LAT / DAT dokumen pokok pembiayaan, proses pemberian informasi kinerja developer, notaris dan pihak lain yang terkait dengan penyelesaian dokumen kepada atasannya.
4. Melakukan proses pembebanan hak tanggungan, proses pemantauan dan pelaksanaan proses roya parsial, proses penyerahan dokumen yang diserahkan ke unit kerja terkait adalah benar pada saat pelunasan pembiayaan.
5. Melakukan pembayaran HT/SKMHT & Pajak.
6. Membuat memo dan rekonsiliasi pencairan Notaris dan dana jaminan (konsumer, komersial dan korporasi)
7. Aktivitas pada aplikasi eloan & Docs
 - 1). Usulan Dana Bantuan Penyelesaian Dokumen
 - 2). Usulan pencairan dana bantuan
 - 3). Usulan pencairan dana jaminan

- 4). Pending pencairan dana jaminan dan dokumen
 - 5). Permohonan Perjanjian Kerja Sama Notaris
 - 6). Cetak Perjanjian Kerja Sama Notaris
 - 7). Penilaian Kinerja Notaris
 - 8). Report Other, Dajam dan Dokumen LAT
 - 9). Penerimaan dokumen
 - 10). *Maintanence Lean Admin, General Parameter Product Parameter*
8. Melakukan aktivitas penyimpanan dan ketuar masuk dokumen kredit
(*Branch, Commercial Banking Center Kantor Pusat termasuk ke
kenalan korporas*)
 9. Pertanggungjawab melakukan pengelolaan arsip aktif di lingkungan Unit
Kerjanya

BAB III

HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL

3.1 Pelaksanaan Kerja

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 1 bulan, terhitung sejak 02 Agustus 2023 sampai dengan 31 Agustus 2023. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Dimulai pada hari Senin sampai dengan hari Jumat mulai pukul 07:30 WIB sampai dengan 16:30 WIB.

Selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, penulis ditugaskan di bagian *Load Documents*. Jenis pekerjaan yang ditugaskan kepada penulis, dapat dilihat pada table 3.1.

Tabel 3.1 Uraian Kegiatan PKL di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

Hari/Tanggal	Jam Kerja	Laporan Kegiatan
02 Agustus - 04 Agustus (Minggu 1)	07:30 - 16:30 WIB	1. Pengenalan 2. Membantu memisahkan Sertifikat sesuai Notarisnya 3. Menscan Perjanjian Kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Sertifikat, Surat

Hari/Tanggal	Jam Kerja	Laporan Kegiatan
		Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT).
07 Agustus - 11 Agustus (Minggu 2)	07:30 - 16:30 WIB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menulis No Debitur pada Sertifikat 2. Menscan Perjanjian Kredit, Akta Jual Beli, Sertifikat, Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan.
14 Agustus -18 Agustus (Minggu 3)	07:30 - 16:30 WIB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu Memfotokopi Berkas-berkas Nasabah 2. Menulis Nama Debitur, Developer, Lokasi Perumahan, Realisasi, Instansi Debitur pada Amplop Dossier Debitur. 3. Menscan Perjanjian Kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Sertifikat, Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT).

Hari/Tanggal	Jam Kerja	Laporan Kegiatan
21 Agustus - 25 Agustus (Minggu 4)	07:30 - 16:30 WIB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membantu menyusun Amplo Dosir Debitur di Lemari Sesuai dengan No Debitur. 2. Menscan Sertifikat, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Perjanjian Kredit (PK), Berita Acara Serah Terima.
28 Agustus - 31 Agustus (Minggu 5)	07:30 - 16:30 WIB	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menscan Perjanjian Kredit (PK), Akta Jual Beli (AJB), Sertifikat, Surat Kuasa Membebankan Hak Tanggungan (SKMHT), Akte Pembebanan Hak Tanggungan (APHT). 2. Menulis Nama Debitur, Developer, Lokasi Perumahan, Realisasi, Instansi Debitur pada Amplop Dosier Debitur.

Sumber : Data diolah, 2023

3.1.1 Prosedur Penerimaan Dokumen Nasabah KPR BTN

1. Notaris melakukan penelitian hukum terhadap properti yang akan dijaminkan. Ini mencakup memeriksa status kepemilikan tanah, apakah terdapat beban atau hak tanggungan lainnya, dan memastikan bahwa penjualan atau pemberian hak tanggungan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.
2. Notaris membuat akta resmi yang mencatat transaksi antara pihak penjual dan pembeli, atau pemberi hak tanggungan dan penerima hak tanggungan. Akta ini mencatat detail transaksi, termasuk harga, syarat-syarat, dan ketentuan lainnya.
3. Notaris memeriksa identitas para pihak yang terlibat dalam transaksi dan memastikan bahwa mereka memiliki kapasitas hukum untuk melakukan transaksi tersebut. Hal ini melibatkan pemeriksaan dokumen identitas, status pernikahan, dan hal-hal terkait lainnya.
4. Notaris memberikan penjelasan kepada para pihak mengenai isi akta, hak, kewajiban, dan implikasi hukum dari transaksi KPR. Ini bertujuan agar semua pihak yang terlibat memahami sepenuhnya konsekuensi dari transaksi yang mereka lakukan.
5. Setelah semua pihak setuju dengan isi akta dan menyelesaikan proses verifikasi, mereka akan menandatangani dokumen-dokumen yang diperlukan di hadapan notaris.

6. Notaris akan mengesahkan akta tersebut, dan dalam beberapa kasus, melakukan pendaftaran akta di kantor pertanahan setempat untuk memastikan bahwa hak tanggungan atas properti dicatat secara resmi.
7. Setelah itu, notaris akan mengantar dokumen ke *load document*
8. *Unit Load Document* menerima Dokumen dari Notaris yang sudah disetujui menjadi KPR
9. Selanjutnya, Dokumen yang sudah diterima akan discan untuk di input ke sistem.
10. Melakukan input data-data berita acara bukti penerimaan dokumen debitur ke sistem. Pendapatan dokumen dilakukan untuk memberikan status bahwa dokumen telah diterima dan disimpan.
11. Mengelompokkan dokumen berdasarkan jenis kredit, setiap jenis kredit memiliki kode yang berbeda, misalnya kode 05 adalah KPR Platinum dan kode 02 adalah KPR Subsidi.
12. Memberi nomor pada Map Dokumen Pokok dan Dosir A, nomor sudah otomatis ada disistem, pemberian nomor dilakukan agar memudahkan dalam pencarian dokumen debitur.
13. Memasukan Dokumen kredit ke dalam Map Dokumen Pokok dan Map Dosir A. yang sudah di beri nomor yang sudah ada.
14. Setelah itu, mengarsipkan dokumen dalam brankas disusun sesuai nomor urut debitur agar mudah di temukan.

3.1.2 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Selama kurang lebih satu bulan penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Setelah penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang banyak manfaat yang bisa diambil, terutama tentang pengelolaan dokumen kredit yang dilakukan oleh divisi *Loan Document*. Pengelolaan dokumen kredit dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku, prosedur tersebut memiliki enam tahapan yang dimulai dari penerimaan dokumen, scan dokumen, pengamplopan, penulisan informasi debitur pada amplop, hingga penyimpanan dokumen pada lemari khusus, semua tahapan tersebut dilakukan secara berurutan dan teliti.

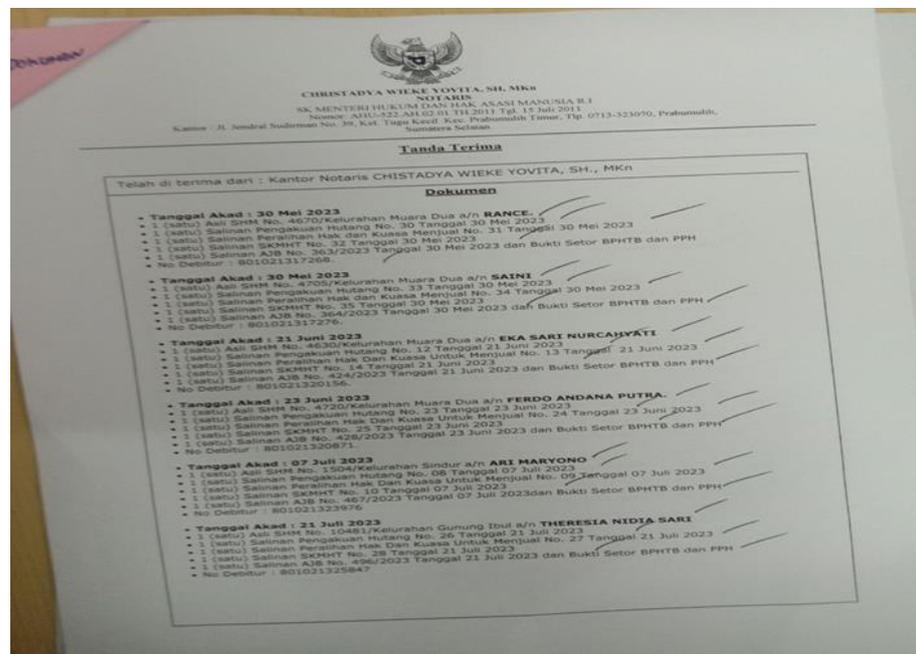
Berikut terdapat penjelasan dan dokumentasi mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang:

a. Pembuatan Berita Acara Bukti Penerimaan Dokumen Debitur

Berita acara bukti penerimaan dokumen debitur adalah dokumen yang menyatakan bahwa Bank BTN telah menyerahkan dokumen pokok kredit kepada debitur yang telah melakukan pelunasan dan menyelesaikan kreditnya. Dokumen yang diserahkan kepada debitur adalah dokumen Sertifikat Hak Tanggungan. Sertifikat (SHT). Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Akte Pembebanan Hak Tanggungan

(APHT). Covemote, Surat Pengakuan Hutang. Perjanjian Kredit Dokumen berita acara yang telah diterima *Loan Document*, selanjutnya melakukan *input* data-data berita acara bukti penerimaan dokumen debitur ke *Microsoft Excel* Pendataan dokumen dilakukan untuk memberikan status bahwa dokumen telah diterima dan disimpan.

Adapun contoh dari surat berita acara bukti penerimaan dokumen debitur, dapat dilihat pada gambar 3.1.



Sumber : data diolah, 2023

Gambar 3.1 Berita Acara Penerimaan Dokumen

b. Menscan Dokumen dan Mengupload ke Sistem

Dokumen yang sudah diterima dan diadministrasi selanjutnya dilakukan *scan* yang nantinya akan di *upload* ke dalam sistem *eloan & Docs*, sebagai arsip secara terkomputerisasi. Pengarsipan dengan sistem *eloan & Docs* adalah pengarsipan dengan sistem elektronik di Bank BTN.

Tujuan menggunakan *eloan & Docs* adalah untuk *backup* dokumen dalam bentuk fisik untuk berantisipasi jika dokumen dalam bentuk fisik tersebut hilang ataupun rusak dan untuk penghematan waktu ketika mencari suatu informasi yang ada dalam sebuah dokumen bisa ditemukan lebih cepat. Sistem *eloan & Docs* berisi *input* sistem. Berkas yang di scan adalah Perjanjian Kredit, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Covemote, Sertifikat, Sertifikat Hak Tanggungan (SHT), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB), Surat Perjanjian Jual Beli (SPJB), Surat Perjanjian Hutang (SPH), Surat Kuasa Membebaskan Hak Tanggungan (SKMHT).

Adapun dokumentasi menscan berkas yang akan di *input* ke sistem, dapat dilihat pada gambar 3.1.



Sumber : data diolah, 2023

Gambar 3.2 Menscan berkas yang akan di *input* ke sistem

c. Proses Penyimpanan Dokumen di dalam Brankas

Penyimpanan arsip adalah proses meletakkan arsip sedemikian rupa sehingga memudahkan dalam melakukan pekerjaan kearsipan dan memudahkan dalam menemukan dokumen yang telah disimpan. Dokumen arsip yang disimpan di Bank BTN. Pengarsipan dalam brankas adalah proses akhir dalam penyimpanan arsip. Pengarsipan tujuannya agar dokumen aman karena kredit berlangsung dalam jangka lama sehingga dokumen disimpan di brankas, agar memudahkan dalam pencarian dokumen jika dokumen tersebut diperlukan kembali.

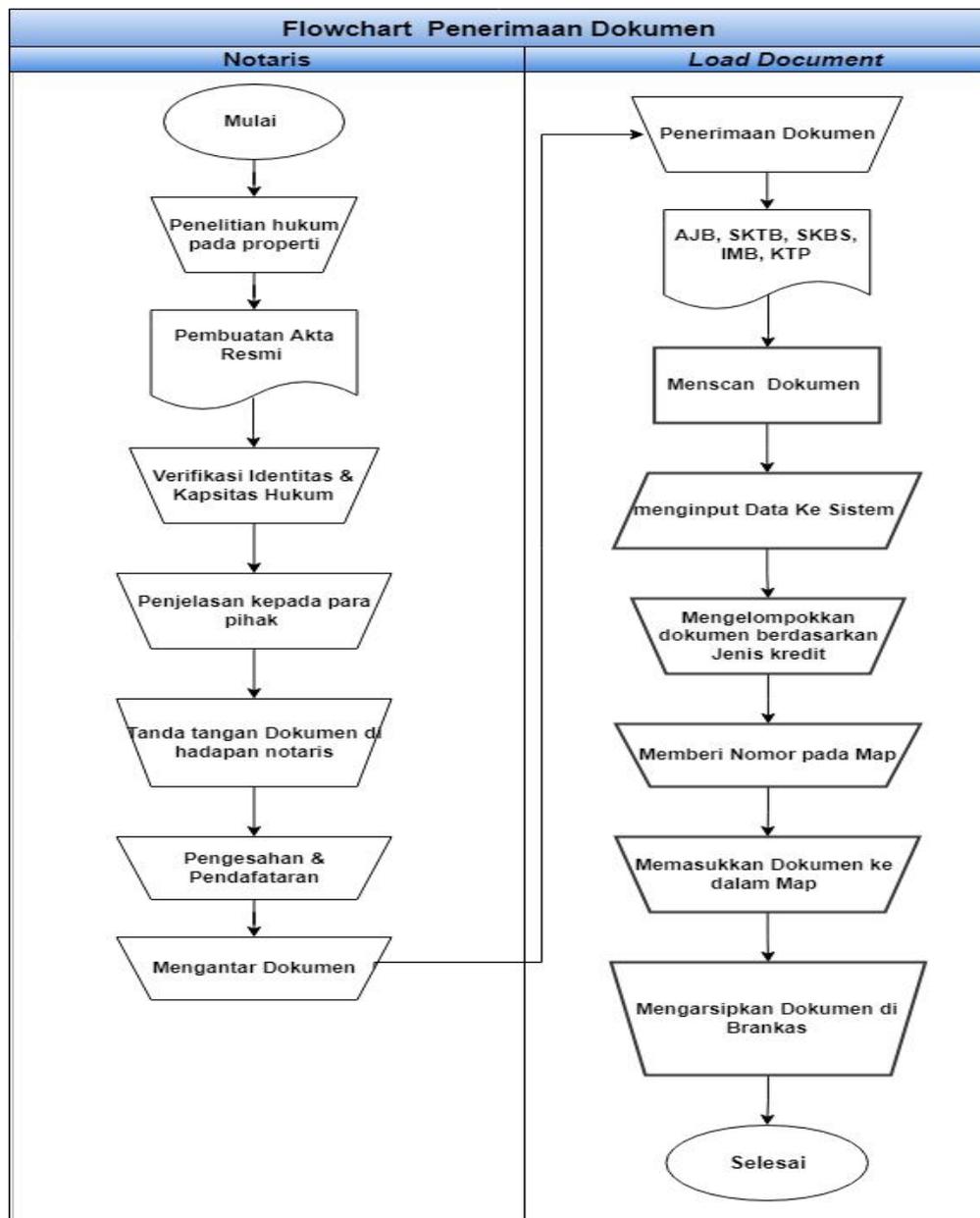
Adapun dokumentasi Pengarsipan dalam brankas, dapat dilihat pada gambar 3.4.



Sumber : data diolah, 2023

Gambar 3.3 Pengarsipan dalam Brankas

Proses Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang, flowchart dapat dilihat pada gambar 3.5.



Sumber : data diolah, 2023

Gambar 3.4 Flowchat Penerimaan Dokumen

3.2 Kendala yang Dihadapi

Selama PKL di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang penulis menghadapi berbagai kendala. Berikut kendala yang dihadapi penulis:

- 1) Pembuatan berita acara bukti penerimaan debitur, debitur atau pihak terkait seringkali mengumpulkan dokumen secara terlambat, yang akan menyulitkan penyusunan berita acara dalam waktu yang ditentukan.
- 2) Menscan dokumen dan mengupload ke sistem, mesin pemindai atau perangkat keras lainnya mungkin mengalami kerusakan teknis, seperti sensor yang rusak atau masalah koneksi, mengakibatkan dokumen yang tidak jelas atau tidak terbaca.
- 3) Proses penyimpanan dokumen didalam brankas, brankas memiliki kapasitas terbatas, sehingga kendala ruang mungkin timbul ketika volume dokumen yang perlu disimpan meningkat.

3.3 Cara Mengatasi Masalah

Adapun cara mengatasi kendala tersebut:

- 1) Pembuatan berita acara bukti penerimaan debitur, membuat jadwal yang jelas dan mengkomunikasikan batas waktu kepada debitur untuk pengumpulan dokumen.
- 2) Menscan dokumen dan mengupload ke sistem, meningkatkan peralatan dan pemindai dengan teknologi terbaru untuk mengurangi resiko kerusakan dan meningkatkan akurasi.

- 3) Proses penyimpanan dokumen didalam brankas, mengkategorikan dokumen dan menata dengan baik didalam brankas untuk meningkatkan aksesibilitas dan memaksimalkan kapasitas ruang yang tersedia.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang. Penulis dapat mengambil kesimpulan.

1. Proses penerimaan nasabah KPR di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang memiliki tahapan yang berstruktur, melibatkan verifikasi dokumen, analisis kredit, hingga persetujuan akhir.
2. Selama pengamatan, beberapa kendala dan tantangan diidentifikasi, termasuk lamanya waktu proses dan potensi peningkatan efisiensi dalam proses penerimaan nasabah.

4.2 Saran

Berikut ini adalah saran penulis perusahaan :

1. Perusahaan sebaiknya identifikasi langkah-langkah yang diambil dalam menangani kendala atau keluhan yang mungkin muncul selama proses penerimaan dokumen.
2. Perusahaan diharapkan perbaikan atau peningkatan dalam manajemen keluhan yang ada di buku keluhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, S., & Suratman, B. (2020). "**Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo**". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 335–348.
- Arifin, H. N. (2021). "**Respon Siswa Terhadap Pembelajaran Tatap Muka Terbatas Masa Pandemi Covid-19 Ma Al-Amin Tabanan Tahun Pelajaran 2021/2022**". *Widya Balina*, 6(12), 74–83.
- FN, W. (2018). "**Analisis Prosedur Penetapan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Kuantan Singing Tahun 2017**". *Doctoral Dissertation*, 15–33.
- Kusniatin, N. I. (2021). "**Analisis Mekanisme Pembiayaan Murabahah Bil Al – Wakalah Dalam Kredit Pemilikan Rumah (Kpr) Di Bsi Kcp Ponorogo Cokroaminoto**". 55.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2019). "**Analisis Resiko Pada Pengembangan Perangkat Lunak Yang Menggunakan Metode Waterfall dan Prototyping. Program Magister Teknik Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta**", 3(1), 10–27.
- Yelvita, F. S. (2022). "**ringkasan laporan magang**". 8.5.2017, 2003–2005.



FORMULIR PERMOHONAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Kode Formulir :
FM-IPCT-BAAK-PSB-013

INSTITUSI : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH
PROGRAM STUDI : D3 AKUTANSI

Kepada Yth.
Rektor Institut Teknologi dan
Bisnis PalComTech.

Palembang, 12 Juli 2023

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SITI NUR AISAH
Nomor Pokok Mahasiswa : 041210014
Semester : 5 (Lima)
IPK : 3.62
Program Studi : D3 AKUTANSI
No.HP/WhatsApp : 081368526892

Mengajukan PKL pada perusahaan/instansi (nama perusahaan/instansi dan alamat dengan lengkap):

Bank BTN
Alamat : Jl. Jend. Sudirman No.125, Ario Kemuning, Kec Kemuning, Kota Palembang,
Sumatra Selatan 30128

Besar harapan Saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Akademik

(Hendra Hadiwijaya, SE., M.Si.)
NIDN : :0229108302

Pemohon,
Mahasiswa

(Siti Nur Aisah.)
NPM : 041210014

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 SI/AK/DKV

(Adelin S.T.M. Kom)
NIP. 13.PCT.07

SURAT PERNYATAAN
UJIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Aisah
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi / 20 Mei 2003
Prodi : Akuntansi
NPM : 091210019
Semester : 5
No.Telp/Hp : 0813 - 6852 - 6892
Alamat : Jl. Perikanan 09, No.232

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan PKL ini saya buat dengan sebenarnya dan berdasarkan sumber yang benar.
2. Objek tempat saya melaksanakan PKL berbentuk CV/PT/Pemerintahan/SMA Sederajat dan dinyatakan masih aktif beroperasi hingga saat ini
3. Data perusahaan dalam laporan PKL ini benar adanya dan bersifat valid.
4. Laporan ini bukan merupakan hasil plagiat/menjiplak karya ilmiah orang lain
5. Laporan ini merupakan hasil kerja saya sendiri (bukan buatan/ dibuatkan orang lain)
6. Buku referensi yang saya gunakan untuk Lap.PKL ini merupakan buku yang terbit dalam 5 (lima) tahun terakhir ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari ternyata saya kedapatan telah melanggar salah satu dari pernyataan saya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi skorsing, DO (Drop Out), hingga Penghapusan gelar akademik yang saya peroleh dari Perguruan Tinggi ini.

....., 05 - Desember - 2023

Yang menyatakan,



Siti Nur Aisah .

 Kode Formulir : FM-IPCT-BAAK-PSB-013	FORMULIR PENGAJUAN JUDUL PRAKTIK KERJA LAPANGAN		
	INSTITUSI :	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH	
	PROGRAM STUDI :	D3.....AKUNTANSI..	

Palembang, 25 Agustus, 2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SITI NUR AISAH
 Nomor Pokok Mahasiswa : 041210014
 Semester : 5 (LIMA)
 IPK : 3,69
 Program Studi : D3 AKUNTANSI
 No.HP/WhatsApp : 0813-6852-6892
 Dosen Pembimbing PKL : Atin Triwahyuni S.T., m.Eng

Mengajukan PKL judul Laporan Praktik Kerja Lapangan :

Laporan Kegiatan Penarikan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang &

Revisi:

1.
2.

Besar harapan Saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Menyetujui,
Dosen Pembimbing PKL

(Atin Triwahyuni S.T., m.Eng)
NIDN : 0215028002

Pemohon,
Mahasiswa

(SITI NUR AISAH)
NPM : 041210014

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 SI/IK/DKV

(Adelin, S.T., M.kom)
NIP. 13.06.07



No : 70/S/Pib.II/OPR/VII/2023

Palembang, 31 Juli 2023

Kepada Yth,
Dekan/Pimpinan
Program Studi Akuntansi Diploma III
Universitas Palcomtech
Palembang

Perihal : Jawaban Kerja Praktek

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Proposal Universitas Palcomtech Palembang No.0847/IPCT/R/VII/2023 perihal Permohonan Praktik Kerja Lapangan, dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima permohonan untuk 2 (Dua) orang mahasiswa dengan data sebagai berikut :

No	Nama	NIM
1	Seli Lediana Putri	041210002
2	Siti Nur Aisah	041210014

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG PALEMBANG


Risma Marida
Operation Unit Head



PT. Bank Tabungan Negara (Persero)
Kantor Cabang Palembang
Jl. Jendral Sudirman no 125 km 4.5
Palembang 30128

T +62 711 - 411175
E kc.palembang@btn.co.id
www.btn.co.id

PT. BANK TABUNGAN NEGARA

**FORMULIR PENILAIAN KERJA MAHASISWA PRAKTIK KERJA LAPANGAN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama Mahasiswa : Siti Nur Aisah
 NPM : 041210014
 Program Studi : D3 Akuntansi

Telah menyelesaikan kegiatan magang di instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur yang dinilai	*Nilai
1	Penggunaan teknologi informasi	75
2	Keterampilan dalam kerja	80
3	Kedisiplinan	80
4	Integritas (etika dan moral)	80
5	Kemampuan menyerap hal baru	80
6	Inovasi dan kreativitas	75
7	Kemampuan memberikan solusi	75
8	Kemampuan bekerja sama	80
9	Kemampuan komunikasi	80
10	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	75
Jumlah		700
Rata-Rata		70

*Nilai 0 sampai 100

Palembang 30/12/2023

Pembimbing Lapangan

R. Marida

NIP. 4371



Catatan: dicetak diatas kop Surat perusahaan/instansi PKL



Kode Formulir
FM-IPCT-BAAK-PSB-025

**FORMULIR PENILAIAN BIMBINGAN
PRAKTIK KERJA LAPANGAN MAHASISWA
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
PALCOMTECH**

Institusi : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

**Hasil Penilaian Bimbingan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa
Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech**

Dengan ini saya menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Siti Nur Aisah
Nomor Pokok Mahasiswa : 041210014
Program Studi : D3 Akuntansi
Semester : 5
Judul PKL : Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang

Telah menyelesaikan bimbingan Praktik Kerja Lapangan, dengan hasil sebagai berikut:

No	Kriteria Penilaian	Skor Maksimal	Skor
1	Kehadiran bimbingan	15	15
2	Keaktifan dalam bimbingan	25	28
3	Kemampuan belajar dan mengikuti arahan	30	30
4	Laporan	30	30
Jumlah		100	100

*Mahasiswa dapat di rekomendasikan mengikuti ujian apabila nilai lebih besar

sama dengan 60 Rekomendasi Pembimbing:

- Direkomendasikan
 Tidak direkomendasikan

Palembang, 04 Desember 2023
.....
Dosen Pembimbing PKL

(Atin Triwahyuni, S.T., M.Eng)
NIDN.0215028002

	FORMULIR	
	DAFTAR HADIR MAHASISWA/ PKL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH	
Kode Formulir FM-PCT-BAK-PSB-007	Institusi Fahun Akademik	: Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech : 2023

Nama Perusahaan/Instansi : BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk, KANTOR CABANG PALEMBANG
 Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. Jend. Sudirman No. 125, Ario Karang, Kec. Karang Tiga Palembang
 Nama Mahasiswa : RITI NUR AISAH
 NPM : 041210014
 Program Studi : D3 AKUNTANSI

No	Tanggal	Hari	Laporan Kegiatan	Paraf Pembimbing Laporan
1.	02 Agustus 2023	RABU	SCAN DOKUMEN	 Dyah Retno Padillah 18375
2.	03 Agustus 2023	KAMIS	SCAN DOKUMEN	
3.	04 Agustus 2023	JUMAT	MENULIS NO DEBITUR	
4.	05 Agustus 2023	SABTU	LIBUR	
5.	06 Agustus 2023	MINGGU	LIBUR	
6.	07 Agustus 2023	SENIN	SCAN DOKUMEN	
7.	08 Agustus 2023	SALASA	SCAN DOKUMEN	
8.	09 Agustus 2023	RABU	SCAN DOKUMEN	
9.	10 Agustus 2023	KAMIS	SCAN DOKUMEN	
10.	11 Agustus 2023	JUMAT	BANTU MENYUSUN BASIS	
11.	12 Agustus 2023	SABTU	LIBUR	
12.	13 Agustus 2023	MINGGU	LIBUR	
13.	14 Agustus 2023	SENIN	SCAN DOKUMEN	
14.	15 Agustus 2023	SALASA	SCAN DOKUMEN	
15.	16 Agustus 2023	RABU	SCAN DOKUMEN	
16.	17 Agustus 2023	KAMIS	SCAN DOKUMEN	
17.	18 Agustus 2023	JUMAT	MENULIS NO DEBITUR	
18.	19 Agustus 2023	SABTU	LIBUR	
19.	20 Agustus 2023	MINGGU	LIBUR	
20.	21 Agustus 2023	SENIN	SCAN DOKUMEN	
21.	22 Agustus 2023	SALASA	SCAN DOKUMEN	
22.	23 Agustus 2023	RABU	LIBUR	
23.	24 Agustus 2023	KAMIS	SCAN DOKUMEN	
24.	25 Agustus 2023	JUMAT	MENULIS NO DEBITUR	
25.	26 Agustus 2023	SABTU	LIBUR	
26.	27 Agustus 2023	MINGGU	LIBUR	
27.	28 Agustus 2023	SENIN	SCAN DOKUMEN	
28.	29 Agustus 2023	SALASA	SCAN DOKUMEN	
29.	30 Agustus 2023	RABU	SCAN DOKUMEN	
30.	31 Agustus 2023	KAMIS	SCAN DOKUMEN	
31.				

Ka. Prodi


 Risma Marida, S.T., M.Kom
 NIP. 13. Pct. 07

Palembang
Pembimbing Lapangan,


 Risma Marida
 Operation Unit Head



	FORMULIR	
	KONSULTASI LAPORAN PKL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS	
Kode Formulir	INSTITUSI	: INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH
FM-IPCT-BAAK-PSB-014	TAHUN AKADEMIK	:

Nama Mahasiswa : Siti Nur Alsah
 NPM : 041210014
 Program Studi : D3 Akuntansi
 Semester : 5 (Lima)
 Judul Laporan PKL : Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang
 No HP / Telp : 0813-6852-6892

Pertemuan Ke -	Tanggal Konsultasi	Batas Waktu Perbaikan	Nateri yang Dibahas / Catatan Perbaikan	Paraf Pembimbing
1	22-08-2023	25-08-2023	Pengajuan judul PKL Sw + 1 H	
2.	25-08-2023	30-08-2023	Revisi Judul PKL yang diajukan	
3.	30-08-2023	05-09-2023	Pengumpulan Bab I	
4.	05-09-2023	04-10-2023	Revisi Bab I	
5.	04-10-2023	20-10-2023	Pengumpulan Revisi Bab I dan Bab II	
6.	20-10-2023	15-10-2023	Revisi Bab I dan Bab II	
7.	15-11-2023	29-11-2023	Pengumpulan Bab I sampai dengan Bab I IV	
8.	29-11-2023	01-12-2023	Revisi Bab I sampai dengan Bab IV	
9.	01-12-2023	04-12-2023	Revisi Bab III, Bab IV, daftar pustaka dan Pembuatan bukti interview	
10.	04-12-2023	05-12-2023	Final Laporan dan revisi bukti interview	
11.	05-12-2023	07-12-2023	Acc ujian PKL	
12.	07-12-2023		Latihan Prasantasi ujian PKL	

Palembang, 09 Desember 2023
 Dosen Pembimbing

(Atin Triwahyuni, S. T., M. Eng)



FORMULIR
REVISI UJIAN PKL
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

Kode Formulir
FM-IPCT-BAAK-PSB-026

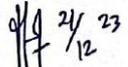
Institusi : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

Hasil Ujian PKL
Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech

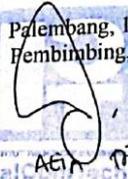
Nama : Siti Nur Aisah
Nomor Pokok Mahasiswa : 041210014
Program Studi : Sistem Informasi Program Diploma Tiga
Semester : V (Lima)
Ujian ke- : I (Satu)
Tanggal Pelaksanaan : 13 Desember 2023

Judul PKL : Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang

PELAKSANAAN KOREKSI

No	Uraian Perbaikan	Nama Penguji	Paraf
1	Manfaat.	Dini HP	 24/12/23
2	Perbaiki bagian urutan uraian kegiatan di bab 3.		

Palembang, 13 Desember 2023
Pembimbing,


22/12/23
AGI Mawahyani
(Tanda tangan & nama jelas)

HALAMAN LAMPIRAN

Link & Screenshot Vidio PKL

https://youtu.be/dRHc6oQriLU?si=_pqP6ErBcSb-Jd4g



Deskripsi



Wawancara PKL

1

Suka

0

Penayangan

36 mnt

Yang lalu

Laporan Kegiatan Penerimaan Dokumen Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Palembang.
Narasumber : Mbak Diyah (Staf BTN)

S

Siti nur aisyah

▶ Video

👤 Tentang