

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN KREDIT
PENSIUN DAN USAHA MIKRO PADA BANK BTPN GRESIK**



Disusun Oleh:

DEA INDAH FEBRIANTI (1022010008)

NEVA SHALZABILA (1022010028)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK**

2023

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PELAKSANAAN PROSEDUR PELAYANAN KREDIT
PENSIUN DAN USAHA MIKRO PADA BANK BTPN GRESIK**



Disusun Oleh:

DEA INDAH FEBRIANTI (1022010008)

NEVA SHALZABILA (1022010028)

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN KULIAH PRAKTIK
DI BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL KCP GRESIK
Bagian Operasional
(Periode : 31 Juli 2023 s.d 31 Agustus 2023)**

Disusun Oleh:

DEA INDAH FEBRIANTI


(1022010008)

NEVA SHALZABILA

(1022010028)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi



Alfiana Fitri, S.A., M.A., CERA
NIP. 9017260

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Kerja Praktek



Fitri Romadhon, S.A., M.Sc
NIP. 9319324

Gresik, 29 Agustus 2023

PT. BANK BTPN KCP GRESIK

Mengetahui,
Branch Operations Manager



AGUS PRIYONO

Menyetujui,
Pembimbing Lapangan



DIANA MAYA SANTI

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya, kami dapat menyelesaikan laporan magang di PT. Bank BTPN Gresik. Penulisan ini dilakukan dalam rangka untuk memenuhi beban satuan kredit semester (SKS) yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di program studi Akuntansi UISI. Kami menyadari bahwa, laporan kerja praktik yang berjudul **“Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Kredit Pensiun Dan Usaha Mikro Pada Bank BTPN Gresik”** tidak akan selesai tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat melaksanakan magang dengan baik dan lancar.
2. Orang Tua juga keluarga besar yang telah memberikan doa restu serta motivasi baik berupa moril maupun material.
3. Prof. Dr. Ing. Ir. Herman Sasongko selaku Rektor Universitas Internasional Semen Indonesia
4. Alfiana Fitri, S.A., M.A. CERA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Internasional Semen Indonesia.
5. Fitri Romadhon, S.A., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi selama pra-pelaksanaan magang hingga pasca pelaksanaan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini.
6. Agus Priyono selaku Branch Operations Manager yang telah berkenan memberikan arahan, motivasi serta masukan-masukan kepada penulis di dalam melaksanakan kegiatan magang.

7. Para Pegawai Bank BTPN Gresik yang telah berkenan meluangkan waktu di sela-sela kesibukan kerja untuk memberikan informasi kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis mulai dari persiapan kegiatan magang, mulai dari pelaksanaan hingga penulisan laporan magang yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Kami menyadari bahwa di dalam laporan magang ini masih terdapat banyak kelemahan serta kekurangannya. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan waktu dan ilmu yang dimiliki. Namun, tidak mengurangi maksud kami untuk selalu berusaha menyelesaikan laporan ini sebaik mungkin. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang bersangkutan.

Gresik, 29 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Pelaksanaan	4
1.2.1. Tujuan Umum	4
1.2.2. Tujuan Khusus	4
1.3. Manfaat Pelaksanaan.....	5
1.3.1. Bagi Perguruan Tinggi	5
1.3.2. Bagi Instansi / Perusahaan yang bersangkutan	5
1.3.3. Bagi Mahasiswa.....	5
1.4. Metodologi Pengumpulan Data	6
1.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang	7
1.6. Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang.....	7
BAB II PFOFIL BANK BTPN KCP GRESIK	8
2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Bank BTPN.....	8
2.2 Visi dan Misi PT Bank BTPN.....	10
2.2.1. Visi.....	10
2.2.2. Misi.....	10
2.3 Lokasi PT Bank BTPN KCP Gresik.....	11
2.4 Struktur Organisasi PT Bank BTPN KCP Gresik	11
2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab.....	11

2.5 Produk.....	13
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	14
3.1. Pengertian Prosedur	14
3.1.1 Prosedur Pemberian Kredit Pensiun	14
3.2 Pengertian Pelayanan	18
3.2.1 Dasar – Dasar Pelayanan.....	19
3.2.2. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik	21
3.3. Pengertian Bank	23
3.4 Pengertian Kredit	24
3.5. Pengertian Pensiun	34
BAB IV PEMBAHASAN	38
4.1 Kredit Pensiun	38
a. Produk dan Layanan	38
4.1.1 Kredit Pensiun Sejahtera.....	39
4.1.2. Persyaratan dan Tata Cara Kredit Pensiun Sejahtera	39
4.2.3. Tahapan Pengajuan Kredit Pensiun Sejahtera	40
4.2. Strategi Marketing	41
4.3. Kredit Mitra Usaha Rakyat (MUR).....	42
4.4. Fitur-fitur Produk Dasar	43
4.4.1 Analisa Laporan Keuangan	43
4.4.2. Cara melakukan Verifikasi Target	43
4.4. Syarat dan Tata Cara Pengajuan Mitra Usaha Rakyat (MUR)	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2. Saran	48

DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50
Lampiran 1. Surat Keterangan Diterima Kerja Praktik	50
Lampiran 2. Lembar Kehadiran Kerja Praktik 1.....	51
Lampiran 3. Lembar Kehadiran Kerja Praktik	54
Lampiran 4. Lembar Evaluasi Kerja Praktik 1	57
Lampiran 5. Lembar Evaluasi Kerja Praktik 2	58
Lampiran 6. Lembar Evaluasi Kuliah Praktik 1	59
Lampiran 7. Lembar Evaluasi Kuliah Praktik 2	60
Lampiran 8. Lembar Assistensi Kuliah Praktik	61
Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Praktik	62



DAFTAR TABEL

4.5. Jadwal Kerja Praktik.....	46
--------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga keuangan, baik bank maupun non bank memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Peran strategis bank dan lembaga keuangan perbankan adalah sebagai alat yang secara efektif dan efisien dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank dan lembaga keuangan bukan bank merupakan penunjang perekonomian yang penting untuk menunjang kelancaran perekonomian.

Dalam keadaan perekonomian yang pesat seperti sekarang ini banyak lembaga – lembaga keuangan yang bersaing secara ketat untuk mendapatkan laba atau keuntungan yang sebesar – besarnya. Dengan adanya persaingan seperti ini maka lembaga – lembaga keuangan tersebut dituntut untuk menghasilkan jasa yang memuaskan maka dibutuhkan pelayanan yang baik pula.

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan usaha yaitu penghimpun dana, penyaluran dana, dan memberikan jasa – jasa lainnya. Penghimpun dana merupakan kegiatan menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Kemudian dana yang berhasil dihimpun disalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman berupa kredit atau pembiayaan, kegiatan ini dikenal dengan istilah lending. Selain itu, lembaga perbankan menyediakan jasa dan layanan kepada masyarakat, salah satu jasa yang disediakan lembaga perbankan ini adalah prosedur pemberian kredit.

Bank BTPN, sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di Indonesia, yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan usaha

mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu cara yang dilakukan oleh Bank BTPN adalah melalui pelaksanaan prosedur pelayanan lembaga jaminan kredit usaha. Lembaga jaminan kredit usaha ini berperan sebagai penjamin atas kredit yang diberikan oleh bank kepada pelaku usaha, sehingga memberikan perlindungan bagi bank dan mendorong peningkatan akses pembiayaan bagi UMKM. Pada tahap awal, prosedur pelayanan lembaga jaminan kredit usaha di Bank BTPN melibatkan serangkaian tahapan yang cermat dan terstruktur. Bank BTPN akan melakukan analisis mendalam terhadap profil pelaku usaha, termasuk Riwayat kredit, kapasitas pembayaran, dan proyeksi bisnis untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan potensi pelaku usaha.

Selanjutnya, proses pengajuan jaminan kredit akan melibatkan kolaborasi antara pelaku usaha, bank, dan lembaga jaminan. Bank BTPN akan mengajukan permohonan jaminan kepada lembaga jaminan, yang akan melakukan penilaian risiko dan kelayakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Jika permohonan disetujui, lembaga jaminan akan memberikan jaminan kepada bank, yang pada gilirannya memungkinkan bank untuk memberikan kredit kepada pelaku usaha dengan risiko yang lebih terkontrol. Pelaksanaan prosedur pelayanan lembaga jaminan kredit usaha pada Bank BTPN juga mencakup monitoring dan pemantauan secara berkala terhadap pelaku usaha yang mendapatkan kredit. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa kredit yang diberikan dimanfaatkan dengan baik dan bisnis pelaku usaha berjalan sesuai dengan rencana. Jika terjadi perubahan kondisi yang dapat mempengaruhi kelayakan kredit, Bank BTPN akan bekerja sama dengan lembaga jaminan untuk mengambil langkah-langkah yang tepat guna meminimalkan risiko.

Dunia pendidikan dan dunia kerja memiliki karakteristik yang sangat berbeda. Di dalam dunia pendidikan masih terbatas pada pemberian teori

maupun praktek dalam skala kecil dengan intensitas yang sangat terbatas. Namun, pendidikan memiliki peran yang strategis dalam membentuk ketrampilan dan kemampuan seseorang untuk memasuki dunia kerja. Pendidikan dan pekerjaan memiliki korelasi yang tidak dapat dipisahkan. Melalui pendidikan mahasiswa memperoleh ilmu pengetahuan secara teoritis yang dapat diterapkan ke dalam praktek langsung dalam dunia kerja. Pada proses teori menjadi praktek tersebut, mahasiswa dituntut untuk memiliki ketrampilan maupun kemampuan yang sesuai. Salah satu program pengenalan awal dalam memasuki dunia kerja bagi mahasiswa adalah melalui program kerja praktik.

Program Kerja Praktik merupakan salah satu program yang di tugaskan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar dan praktik di masyarakat dan di dunia kerja. Sehingga dapat menambah wawasan serta pengalaman. Program Kerja Praktik ini merupakan proses pembelajaran di luar kelas dan berhubungan langsung dengan perusahaan dan masyarakat. Program kerja praktik juga menjadi syarat kelulusan dalam proses penyelesaian studi Strata satu (S1) di Universitas Internasional Semen Indonesia.

Kami sebagai mahasiswa Universitas Internasional Semen Indonesia, Program Studi Akuntansi secara khusus di siapkan menjadi seorang Akuntan yang profesional melalui proses perkuliahan. Melalui Program Kerja Praktik ini kami berharap bekal ilmu yang kami miliki di Program Studi Akuntansi, Universitas Internasional Semen Indonesia dapat di implementasikan dengan semaksimal mungkin agar bermanfaat di dunia kerja. Dalam kegiatan Program Kerja Praktik kami berharap mendapatkan ilmu, wawasan dan pengalaman yang berharga dari perusahaan sehingga dapat kami jadikan pedoman sebelum terjun ke dunia kerja dari. Program Kerja Praktik ini di harapkan Universitas Internasional Semen Indonesia mampu menghasilkan lulusan yang

berkompeten guna siap bersaing di dunia kerja dan mengabdikan pada nusa dan bangsa.

Dalam kesempatan ini praktikan mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja di Bank BTPN KCP Gresik. Dengan judul “Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Pada Bank BTPN Gresik”. Instansi memberikan kepercayaan kepada praktikan untuk ditempatkan pada Seksi Operasional yang terhitung sejak Tanggal 31 Juli 2023 s/d 31 Agustus 2023. Sebagai pemenuhan laporan kerja praktik Universitas Internasional Semen Indonesia.

1.2. Tujuan Pelaksanaan

Adapun tujuan dari Magang yang akan kami lakukan adalah sebagai berikut :

1.2.1. Tujuan Umum

Untuk menambah wawasan, dengan melaksanakan magang diharapkan mahasiswa mendapatkan gambaran kondisi kerja yang sebenarnya sesuai dengan yang didapatkan ketika perkuliahan

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori dan keterampilan praktik yang didapatkan saat perkuliahan kedalam praktik kerja yang sesungguhnya.
2. Sebagai sarana untuk membandingkan antara teori yang sudah diperoleh di perkuliahan dengan praktik kerja yang sesungguhnya, apakah sudah sesuai dengan teori yang diperoleh.
3. Untuk menjadi bekal dalam mempersiapkan diri sebelum terjun dalam dunia kerja sesungguhnya.

4. Untuk menambah wawasan praktik yang terdapat pada instansi terkait sehingga dapat mendapat gambaran kondisi sesungguhnya.

1.3. Manfaat Pelaksanaan

Adapun manfaat dari Magang yang akan kami lakukan adalah sebagai berikut :

1.3.1. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Sebagai sarana untuk membina kerjasama yang baik antara Universitas dengan pihak Perusahaan.
- b. Sebagai bentuk tolak ukur kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja setelah kelulusan.
- c. Sebagai bahan evaluasi atas laporan magang yang dilakukan untuk menyesuaikan kurikulum di masa yang akan datang lebih baik lagi.

1.3.2. Bagi Instansi / Perusahaan yang bersangkutan

- a. Memanfaatkan tenaga terdidik dalam membantu penyelesaian tugas-tugas kantor untuk kebutuhan di unit kerja masing-masing.
- b. Mendapatkan alternative calon karyawan yang telah dikenal mutu dan kredibilitasnya.
- c. Mendapatkan masukan bar dari pengembangan keilmuan di bidang ekonomi, teknik dan teknologi industry kreatif.
- d. Menciptakan kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara instansi tempat magang dengan Universitas Internasional Semen Indonesia.

1.3.3. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk mengaplikasikan pengetahuan teori yang sudah diperoleh di perkuliahan dengan kondisi dunia kerja.

- b. Dapat menguji kemampuan pribadi dalam menerapkan ilmu yang dimiliki.
- c. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa mendatang.
- d. Sebagai sarana untuk mendapatkan pengalaman kerja.
- e. Untuk menciptakan pola pikir yang lebih maju dalam menghadapi sebuah masalah.

1.4 Metodologi Pengumpulan Data

Metode adalah prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis. Menurut Nazir (2003:84), “penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku”. Mardalis (1992:24) mengemukakan bahwa, “Metode penelitian adalah suatu cara atau teknik yang dilakukan dalam proses penelitian”. Kemudian berdasarkan pendapat Sugiyono (2006:1), “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh metode keilmuan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua metode pengumpulan data, yaitu metode observasi dan metode wawancara.

- a. Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan – pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Pengumpulan data yang dilakukan di Bank BTPN KCP Gresik.
- b. Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.

Wawancara dilakukan dengan beberapa staf Seksi Bank BTPN KCP Gresik.

1.5. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Lokasi : Bank BTPN KCP Gresik Jl. Dr. Soetomo No.118, Trate,
Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

Waktu : 31 Juli 2023 – 31 Agustus 2023

1.6. Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang

Unit Kerja : Bagian Operasional.

BAB II

PFOFIL BANK BTPN KCP GRESIK

2.1 Sejarah dan Perkembangan PT Bank BTPN

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) didirikan di Bandung pada 5 Februari 1958, yang awalnya bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai badan perkumpulan yang hanya menerima simpanan dan memberi pinjaman kepada para pensiunan TNI. Bank ini memiliki tujuan membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata Republik Indonesia maupun sipil, yang waktu itu pada umumnya mereka sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir. Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha para anggota perkumpulan BAPEMIL membentuk Bank BTPN pada tahun 1986, bank ini mengubah namanya menjadi "PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional".

Pada tahun 1993, Kementerian Keuangan menetapkan bank ini sebagai sebuah bank umum. Pada tahun 2008, bank ini resmi melantai di Bursa Efek Jakarta. Pada tahun 2008 juga, TPG Nusantara SARL resmi mengakuisisi 71,61% saham bank ini. Pada tahun 2009, bank ini meluncurkan bisnis pinjaman untuk mikro dan kecil (UMK) dengan nama "BTPN Mitra Usaha Rakyat". Pada tahun 2011, bank ini meluncurkan inisiatif Daya, sebuah program pemberdayaan masyarakat, dan meluncurkan merek Sinaya, yang terhubung dengan inisiatif Daya. Bank ini juga berhasil menyelesaikan uji coba bisnis Perbankan Komunitas Syariah (BTPN Syariah Tunas Usaha Rakyat), yang hingga tahun 2012, telah melayani 444.000 nasabah di 28.927 sentra komunitas yang tersebar di Banten, Jawa Barat, dan Jawa Timur. Pada tahun 2013, bank ini mengakuisisi Bank Sahabat. Pada tahun 2013 juga, SMBC resmi

membeli 24,3% saham bank ini. Pada tahun 2014, bank ini memisahkan unit usaha syariahnya ke dalam Bank Sahabat, dan kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi BTPN Syariah.

Pada Tahun 2014 juga, SMBC meningkatkan kepemilikan sahamnya di bank ini menjadi 40%. Pada tahun 2015, bank ini meluncurkan BTPN Wow! sebuah layanan perbankan yang memanfaatkan telepon seluler dan didukung dengan agen untuk meningkatkan jangkauan layanan. Pada Bulan Februari 2016, bank ini mulai beroperasi sebagai sebuah bank devisa setelah mendapat izin pada bulan Desember 2015. Bank ini kemudian meluncurkan aplikasi Jenius, yang memanfaatkan ponsel cerdas untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Pada tanggal 19 Desember 2018, Otoritas Jasa Keuangan menyetujui penggabungan antara bank ini dengan Bank Sumitomo Mitsui Indonesia (BSMI), dan pada tanggal 18 Januari 2019, penggabungan tersebut juga disetujui oleh Japan Financial Services Authority. Pada tanggal 1 Februari 2019, bank ini resmi bergabung dengan BSMI dan mengubah namanya menjadi seperti sekarang. Pada tahun 2020, bank ini meluncurkan Sinaya Prioritas.

Selanjutnya pada 12 Maret 2008, Bank BTPN resmi menjadi perusahaan tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Saat itu, seluruh dana hasil Initial Public Offering (IPO) diserahkan kepada pemerintah Indonesia. Hal itu dilakukan karena 28,39 persen saham yang dilepas merupakan milik PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Kemudian pada 2018 anak usaha perseroan yakni PT Bank Tabungan Pensiunan Syariah Tbk, juga resmi melantai di BEI dengan kode saham BTPS.

Tidak cepat puas dengan bisnisnya, BTPN meluncurkan aplikasi keuangan berbasis digital yang dirancang khusus untuk membantu masyarakat dalam mengatur keuangan melalui ponsel pintar. Tak tanggung-tanggung,

investasi yang dikeluarkan untuk membuat produk ini adalah sebesar Rp500 miliar. Jenius sendiri, saat ini terhubung dengan ekosistem perbankan nasional dan sistem pembayaran internasional melalui kartu debit Visa. Jenius berkolaborasi dengan beberapa mitra antara lain GoJek, Spotify, BrightSpot, The Goods Dept, Indosat, XL, Telkomsel, elevania, DinoMarket dan Trafique Coffe.

Setelah lama beredar kabar rencana merger Bank BTPN dan PT Bank Sumitomo Mitsui Indonesia, akhirnya pada Februari tahun ini (2019). Keduanya berhasil melakukan proses penggabungan, di mana bank kedua terbesar di Jepang tersebut resmi memiliki 96,89 persen saham BTPN. Bank baru hasil merger tersebut menghapus nama Bank Tabungan Pensiunan Nasional menjadi Bank BTPN. Pascamerger, Bank BTPN menargetkan bisa naik kelas menjadi Bank Buku IV karena saat ini bank inimasih menjadi Bank Buku III.

2.2 Visi dan Misi PT Bank BTPN

2.2.1. Visi

Menjadi bank pilihan utama di Indonesia, yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital.

2.2.2. Misi

1. Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan.
2. Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan professional karyawan Bank BTPN.

3. Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia.
4. Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya kepada nasabah dan mitra Bank BTPN.

2.3 Lokasi PT Bank BTPN KCP Gresik

Jl. Dr. Soetomo No.118, Trate, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

2.4 Struktur Organisasi PT Bank BTPN KCP Gresik

2.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab

1. Operational Manager

Pada Bank BTPN KCP Gresik, bagian operational manager bertugas untuk mengkoordinasikan unit – unit kerja seperti briefing yang dilakukan sebelum jam operasional. Memberikan tugas kepada setiap bagian operasional, melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap semua bagian, memastikan pengelolaan uang dan surat –surat berharga telah dikelola dengan baik dan benar seperti pengecekan kembali jumlah uang dan transaksi yang telah dilakukan,serta memberikan izin transaksi dan koreksi.

2. Sales Manager

Sales Manajer pada Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk memimpin dan mengarahkan tim sales seperti memberikan beberapa data nasabah yang akan dikunjungi oleh bagian marketing, mengatur kuota dan target dari setiap sales, menganalisis data pemberian kredit,serta bertanggung jawab terhadap proses pelatihan tim sales.

3. Branch Manager

Kredit Branch manager Kredit pada Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk mengelola debitur yang telah melakukan kredit Mitra Usaha Sebelumnya dan melakukan pengelolaan jaminan/agunan yang telah diberikan oleh debitur.

4. Customer Service

Customer Service Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk memberikan layanan kepada pihak nasabah seperti pembaruan data, print out rekening koran, melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah, membuat berbagai jenis administrasi dalam bank serta mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah.

5. Teller

Teller Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk melayani penarikan gaji atau tabungan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan, melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung, serta menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

6. Admin Pembayaran

Admin pembayaran Bank BTPN KCP Gresik mempunyai tugas untuk melakukan penyediaan pelayanan administrasi bagi pensiunan, memproses dokumen, serta menyusun berbagai kegiatan administrasi, seperti input data, rekap data, dan pengarsipan. Selain itu teller juga melaksanakan LKN (Layanan Kunjungan Nasabah) setiap bulannya.

7. Sales Market Officer

Sales Market Officer Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk memasarkan produk perbankan kepada calon nasabah atau nasabah dari

data yang telah diberikan oleh sales manager, mempertahankan nasabah yang ada, mendampingi nasabah yang melakukan kredit atau berminat untuk kredit hingga proses pencairan selesai. Melaksanakan Pemasaran sesuai target yang ditetapkan, serta melakukan cross selling untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya seperti telemarketing.

8. Relationship Anchor

Relationship Anchor Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk membantu RO meningkatkan penjualan dan mengerjakan tugas menjaga hubungan dengan nasabah existing, melakukan kunjungan kepada nasabah agar kualitas pinjaman kredit yang diberikan dapat mendukung pencapaian cabang secara optimal, antara lain Cash PickUp, Check Perkembangan Usaha, Top Up dan Collection.

9. Security

Security Bank BTPN KCP Gresik bertugas untuk menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam, mengarahkan nasabah pada saat transaksi, membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi, serta mengatur antian di cabang.

10. Office Boy (OB)

Office Boy Bank BTPN KCP Gresik bertugas membantu merapikan ruang kantor, membelikan dan menyiapkan makan karyawan, membereskan piring, gelas dan perlengkapan makan karyawan, serta membantu pekerjaan karyawan

2.5 Produk

Berikut ini adalah produk yang terdapat pada PT. Bank BTPN Gresik, yaitu :

1. Kredit Pensiun
2. Mitra Usaha Rakyat untuk UMKM

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Prosedur

Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, perusahaan harus mempunyai suatu jaringan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mulyadi dalam buku Sistem Akuntansi, “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (2010.5)”. Sedangkan menurut Ismail Masya (2004, 74) “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang”.

Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan tata cara / urutan yang harus dipenuhi dalam melakukan kegiatan perusahaan dari awal sampai akhir. Dan prosedur sering disebut suatu urutan klerikal.

3.1.1 Prosedur Pemberian Kredit Pensiun

Prosedur Pemberian Kredit Pensiun Menurut Kasmir (2012.101), prosedur pemberian kredit pensiun oleh bank atau lembaga keuangan lainnya melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengajuan berkas-berkas dalam hal ini pemohon kredit mengajukan permohonan kredit yang dituangkan dalam suatu proposal. Kemudian dilampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan. Pengajuan proposal kredit hendaknya yang berisi antara lain:
 - a. Latar belakang perusahaan seperti riwayat hidup perusahaan, jenis bidang usaha, identitas perusahaan, nama pengurus berikut

- pengetahuan dan pendidikannya, perkembangan perusahaan serta relasiunya dengan pihak-pihak pemerintah dan swasta.
- b. Maksud dan Tujuan Apakah untuk memperbesar omset penjualan atau meningkatkan kapasitas produksi atau mendirikan pabrik baru (perluasan) serta tujuan lainnya.
 - c. Besarnya kredit dan jangka waktu Dalam hal ini pemohon menentukan besarnya jumlah kredit yang ingin diperoleh dan jangka waktu kreditnya.
 - d. Cara pemohon mengembalikan kredit Dijelaskan secara rinci cara-cara nasabah dalam mengembalikan kreditnya apakah dari hasil penjualan atau cara lainnya.
 - e. Jaminan kredit Hal ini merupakan jaminan untuk menutupi segala resiko terhadap kemungkinan macetnya suatu kredit baik yang ada unsur kesengajaan atau tidak. Penilaian jaminan kredit haruslah teliti jangan sampai terjadi sengketa palsu dan sebagainya.
2. Penyelidikan berkas pinjaman. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai persyaratan dan sudah benar. Jika menurut lembaga keuangan belum lengkap atau cukup maka nasabah diminta untuk segera melengkapinya dan apabila sampai batas tertentu nasabah tidak sanggup melengkapi kekurangan tersebut, maka sebaliknya permohonan kredit dibatalkan.
3. Wawancara Merupakan penyelidikan kepada calon peminjam dengan langsung berhadapan dengan calon peminjam, untuk meyakikan apakah berkas-berkas tersebut sesuai dengan lengkap. Wawancara ini juga untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah sebenarnya. Hendaknya dalam wawancara ini dibuat serileks mungkin sehingga diharapkan hasil wawancara akan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

4. On the spot Merupakan kegiatan pemeriksaan kelapangan dengan meninjau berbagai objek yang akan dijadikan usaha atau jaminan. Pada saat hendak melakukan on the spot hendaknya jangan diberitahu kepadanasabah. Sehingga apa yang kita lihat dilapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
5. Analisa Menurut Budi Untung (2011 : 163) Analisa kredit dikelompokkan menjadi dua, yakni :
 - a. Analisa kualitatif Merupakan analisis terhadap kondisi-kondisi non angka yang tidak tercermin dalam laporan keuangan, meliputi analisis terhadap aspek manajemen, teknis, pemasaran, hukum jaminan dan sosial ekonomi.
 - b. Analisa Kuantitatif Merupakan analisa terhadap kondisi keuangan. Debitur, yang bertujuan agar bank mendapat gambaran secara kuantitatif mengenai kondisi keuangan debitur dimasa lalu, saat ini dan proyeksinya dimasa yang akan datang, sehingga dapat analisis besarnya pinjaman cyang diperlukan penggunaannya serta kemampuannya membayar bunga dan pokok pinjaman. Analisa kuantitatif meliputi analisis ratio keuangan, analisa laba rugi, analisis arus kas dan analisis rekening. Kredit yang diberikan oleh bank mengandung resiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus memperhatikan kebijakan dan prosedur perkreditan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
6. Keputusan Kredit

Keputusan kredit dalam hal ini adalah menentukan apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima maka dipersiapkan administrasinya,

biasanya keputusan kredit akan mencakup:

- a. Jumlah uang yang diterima
- b. Jangka waktu kredit
- c. Biaya-biaya yang harus dibayar Keputusan kredit biasanya keputusan team. Begitu pula bagi kredit yang ditolak maka hendaknya dikirim surat penolakan sesuai dengan alasannya masing-masing.

7. Penandatanganan akad kredit atau perjanjian lainnya Kredit ini merupakan kelanjutan dari diputuskannya kredit, maka sebelum kredit dicairkan maka terlebih dahulu calon nasabah menandatangani akad kredit, mengikat jaminan dengan hipotik dan surat perjanjian atau pernyataan yang dianggap perlu.

8. Realisasi kredit Realisasi kredit diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di bank yang bersangkutan.

9. Pemantauan Kredit

Proses pemantauan (monitoring) debitur merupakan rangkaian aktivitas untuk mengetahui dan memonitor perkembangan proses pemberian kredit, perjalanan kredit dan perkembangan usaha sejak kredit diberikan sampai lunas. Intensitas pemantuan kredit ditentukan oleh kualitas kredit, dimana kualitas kredit akan menentukan intensitas pemantauannya, dengan ruang lingkup dan/atau dengan melakukan beberapa aktivitas, sebagai berikut:

- a. Pemantauan terhadap pelaksanaan pemberian kredit
- b. Pemantauan terhadap kelengkapan dokumen dan administrasi kredit
- c. Pemantauan perkembangan usaha debitur

- d. Pemantauan terhadap hasil prestasi (penggunaan kredit, riwayat pembayaran dan hasil prestasi keuangan)
- e. Pemantauan terhadap barang jaminan (nilai jaminan dan kesempurnaan jaminan)

10. Penyelamatan kredit

Penyelamatan kredit adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh bank terhadap debitur kredit bermasalah yang masih mempunyai prospek dan kinerja usaha serta kemampuan membayar, dengan tujuan untuk meminimalkan kemungkinan timbulnya kerugian bagi bank dan menyelamatkan kembali kredit yang telah diberikan. Penyelamatan kredit dibagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Reschedulling, yaitu strategi atau langkah penyelamatan kredit dengan melakukan perubahan jangka waktu pelunasan, jumlah setoran pelunasan dan/atau pembayaran bunga.
- b. Reconditioning, yaitu strategy/langkah penyelamatan kredit dengan melakukan perubahan syarat-syarat kredit/persyaratan baru.
- c. Bentuk restrukturisasi lainnya seperti penurunan suku bunga kredit, pengurangan tunggakan bunga kredit, penambahan kredit, konversi valuta, atau konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara.

3.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan dapat dilakukan secara langsung artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah. Adapun pelayanan tidak langsung yaitu pelayanan yang dilakukan oleh mesin Ajungan Tunai Mandiri (ATM). Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara etimologi, pelayanan dapat pula diartikan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam usaha menawarkan kepuasan terhadap nasabah guna memenuhi kebutuhannya.

3.2.1 Dasar – Dasar Pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya seorang customer service haruslah menguasai dasar-dasar pelayanan agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai standar yang diberikan oleh bank. Tanpa standar tertentu, bank akan kesulitan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut ini dasar – dasar pelayanan yang harus dipahami dan diterapkan oleh customer service, yaitu sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih Customer service harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh perhatian Dalam melayani nasabah, customer service harus yakin dan memiliki rasa percaya diri serta harus bersikap akrab seolah – olah sudah lama kenal. Selama melayani nasabah customer service haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal Pada saat nasabah datang customer service harus segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu dan kemudian menanyakan apa yang dapat dibantu.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Dalam berkomunikasi harus menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas agar dapat mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah – istilah yang susah dipahami oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah- olah sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan Dalam melayani nasabah usahakan jangan menyela dan memotong pembicaraan nasabah. Hindari perkataan yang bersifat sindiran atau teguran dan apabila terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan Dalam memberikan pelayanan customer service harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal serta mampu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan, maka mintalah bantuan kepada petugas lainnya yang mampu menanganinya.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani Apabila tidak dapat melayani nasabah karena sibuk, maka beritahukan kepada nasabah kapan bisa dilayani dengan simpatik.

3.2.2. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah manusia (karyawan), dimana dalam melayani nasabah harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, dan bertanggung jawab penuh serta mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat. Kedua pelayanan yang baik harus disertai dengan sarana dan prasarana untuk mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Berikut ini merupakan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2014: 257) yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Untuk melayani nasabah salah satu hal terpenting adalah adanya sarana dan prasarana. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan merasa nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik.

Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini mampu membuat nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2. Tersedia karyawan yang baik Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas customer service yang melayani. Customer service harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu customer service harus tanggap, pandai berbicara menyenangkan serta pintar mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum menjadi customer service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Disamping kualitas karyawan yang harus sesuai standar, jumlah karyawan harus seimbang, jangan sampai jumlah terbatas sehingga nasabah menunggu antrian terlalu lama.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai Customer service harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika customer service bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani nasabah customer service harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi Customer service harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi Menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia bank. Oleh karena

itu, customer service harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Untuk menjadi customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik. Karena customer service selalu berhubungan dengan nasabah, sehingga perlu dididik secara khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah Customer service harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Customer service harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kebutuhan nasabah dengan cara mendengarkan penjelasan nasabah dengan baik.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan, hal ini mampu menarik nasabah baru serta menjaga nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut.

3.3. Pengertian Bank

Menurut Kasmir (2014 : 12) bank secara sederhana dapat diartikan sebagai: “Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”. Adapun pengertian bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat

dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Fungsi Bank Secara umum fungsi utama bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Adapun dapat diuraikan secara spesifik fungsi bank yaitu:

- a. Sebagai Agent of Trust Fungsi bank sebagai agent of trust yaitu suatu lembaga yang dalam menjalankan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada kepercayaan. Dalam menghimpun dan menyalurkan dana, bank sangat menjunjung tinggi kepercayaan karena hal tersebut dapat memengaruhi nasabah untuk menyimpan dananya di bank tersebut.
- b. Sebagai Agent of Development Fungsi bank sebagai agent of development yaitu suatu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan perekonomian suatu negara. Kegiatan bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan yang sangat penting dalam perekonomian di sektor riil. Dengan kegiatan tersebut memungkinkan masyarakat untuk melakukan investasi, distribusi, dan konsumsi atas barang atau jasa pada bank tersebut.
- c. Sebagai Agent of Services Fungsi bank sebagai agent of services ialah sebagai lembaga keuangan yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Bank memberikan berbagai jenis jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

3.4 Pengertian Kredit

Istilah kredit dalam bahasa latin adalah *creditum* yang diartikan kepercayaan akan kebenaran, maksudnya jika seseorang mendapatkan kredit

maka orang itu mendapat kepercayaan. Secara umum kredit adalah pinjaman yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabahnya yang sudah memberikan barang jaminan yang sudah dipastikan barang itu milik nasabah untuk meyakinkan lembaga keuangan.

Dalam Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan kredit adalah: Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu penerimaan bunga.(2003.92) Dari perumusan di atas, dapat di tarik beberapa kesimpulan, yaitu :

- a. Adanya dua pihak yang saling berkepentingan yaitu pihak penyedia uang (kreditur) dan pihak peminjam uang (debitur). Kedua belah pihak tersebut melaksanakan atas perjanjian pinjam meminjam, dimana keduanya harus mematuhi semua persyaratan dan kewajiban masing-masing.
- b. Adanya suatu penyerahan uang/tagihan atau dapat juga barang yang menimbulkan tagihan kepada pihak lain dengan harapan bank sebagai kreditur akan memperoleh suatu tambahan nilai dari pokok pinjaman tersebut yang berupa bunga sebagai pendapatan.
- c. Dalam pemberian kredit peminjam terdapat kesepakatan pelunasan hutang dan bunga akan diselesaikan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan yang telah disepakati bersama.

Tujuan dan Fungsi Kredit Pemberian

Suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Menurut Kasmir dalam bukunya “Dasar-Dasar Perbankan”. Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai beberapa tujuan yang hendak dicapai. Dalam praktiknya tujuan pemberian kredit peminjam adalah sebagai berikut:

1. Mencari Keuntungan Bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit pensiun tersebut, hasil tersebut terutama dalam bentuk bunga yang diterima oleh bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang dibebankan kepada nasabah.
2. Membantu Usaha Nasabah Yaitu membantu usaha nasabah memerlukan dana, baik dana investasi maupun modal kerja. Dengan dana itu nasabah dapat membangun atau meluaskan usahanya.
3. Membantu Pemerintah Keuntungan bagi pemerintah dengan menyebarnya pemberian kredit pensiun adalah:
 - a) Penerimaan Pajak
 - b) Membuka kesempatan kerja, dalam membangun perusahaan baru akan dipastikan membutuhkan tenaga kerja baru hingga dapat membuka kesempatan kerja untuk yang menganggur.
 - c) Menghemat devisa negara terutama untuk produk-produk yang sebelumnya di impor dan apabila sudah dapat diproduksi didalam negeri dengan fasilitas kredit yang ada.
 - d) Meningkatkan devisa negara, apabila produk dari kredit yang dibiayai untuk keperluan ekspor. Di samping memiliki tujuan pemberian suatu fasilitas kredit juga memiliki suatu fungsi yang sangat luas.fungsi kredit yang secara luas tersebut antara lain:
 1. Kredit dapat meningkatkan daya guna uang. Maksudnya jika uang hanya disimpan dirumah tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikannya kredit, uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh si penerima kredit.
 2. Kredit dapat meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang Dalam hal ini uang yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya sehingga suatu daerah yang kekurangan uang

dengan memperoleh kredit, maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan dari daerah lain.

3. Kredit dapat pula meningkatkan daya guna dan peredaran barang Kredit yang diberikan akan dapat digunakan oleh si debitur untuk mengolah barang yang semula tidak berguna menjadi berguna atau bermanfaat.
4. Kredit sebagai alat stabilitas ekonomi Dengan memberikan kredit dapat di katakan sebagai alat stabilitas ekonomi, karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat kecil.
5. Kredit dapat meningkatkan kegiatan berusaha Dengan memperoleh kredit nasabah bergairah untuk dapat memperbesar atau memperluas usahanya.
6. Kredit dapat meningkatkan pemerataan pendapatan Semakin banyak krdit yang disalurkan maka akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan. Jika sebuah kredit diberikan untuk membangun pabrik maka pabrik tersebut tentu membutuhkan tenaga kerja, sehingga dapat mengurangi pengangguran. Kredit sebagai alat untuk meningkatkan hubungan internasional Dalam hal peminjam internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit.

Jenis – Jenis Kredit

Beragam jenis usaha, menyebabkan beragam pula kebutuhan akan dana. Kebutuhan dana yang beragam menyebabkan jenis kredit juga menjadi beragam. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan dana yang diinginkan nasabah. Menurut Kasmir dalam bukunya “Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (2008.101). Secara umum jenis-jenis kredit dapat dilihat dari berbagai segi antara lain:

1. Penggolongan kredit menurut jangka waktu

- a. Kredit jangka pendek (short term loan) Yaitu kredit yang jangka waktunya pengembaliannya kurang dari satu tahun misalnya kredit untuk membiayai kelancaran operasi perusahaan. Termasuk kredit modal kerja.
- b. Kredit jangka menengah (medium term Loan) Yaitu kredit yang jangka waktu pengembaliannya satu sampai dengan tiga tahun biasanya kredit ini untuk menambah modal kerja misalnya untuk membiayai pengadaan bahan baku. Kredit jangka menengah dapat pula dalam bentuk kredit investasi.
- c. Kredit jangka panjang (long term Loan) Yaitu kredit yang jangka waktu pengembaliannya atau jatuh temponya lebih dari tiga tahun.

2. Penggolongan kredit menurut penggunaannya

- a. Kredit modal kerja Yaitu kredit yang diberikan oleh perusahaan untuk menambah modal kerja debitur, kreditur modal kerja ini pada prinsipnya meliputi modal kerja untuk tujuan komersil, industri, kontraktor, bangunan dan sebagainya misalnya kredit ekspor, kredit modal kerja pabrik tekstil.
- b. Kredit Investasi Yaitu kredit yang diberikan oleh bank kepada perusahaan untuk digunakan melakukan investasi dengan membeli barang-barang modal, kredit investasi merupakan kredit jangka menengah atau panjang untuk membiayai pengadaan barang-barang modal maupun jasa yang diperlukan dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, relokasi dan pendirian usaha atau proyek baru.

3. Penggolongan Kredit Menurut Tujuan Kredit

- a. Kredit Komersil (commercial Loan) Yaitu kredit yang diberikan untuk memperlancar kegiatan usaha nasabah dibidang perdagangan. Kredit

komersil ini meliputi kredit untuk usaha pertokoan, kredit ekspor dan sebagainya.

- b. Kredit Konsumtif (consumer Loan) Yaitu kredit yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan debitur yang bersifat konsumtif oleh karena itu, kredit ini bagi debitur tidak digunakan sebagai modal kerja untuk memperoleh laba akan tetapi semata-mata digunakan untuk membeli barang atau kebutuhan lainnya misal membeli properti.
- c. Kredit Produktif Yaitu kredit yang diberikan oleh bank dalam rangka membiayai kebutuhan modal kerja debitur hingga dapat memperlancar produksi misal pembelian bahan baku, pembayaran upah.

4. Penggolongan kredit menurut jaminannya

- a. Kredit dengan jaminan Merupakan kredit yang diberikan dengan satu jaminan tertentu jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud. Artinya setiap kredit yang dikeluarkan akan dilindungi senilai jaminan yang diberikan calon debitur.
- b. Kredit tanpa jaminan Yaitu kredit yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu kredit jenis ini diberikan dengan melihat prospek usaha, karakter serta loyalitas calon debitur selama berhubungan dengan bank bersangkutan.

Unsur – Unsur Kredit

Sebagaimana diketahui bahwa unsur esensial dari kredit bank adalah adanya kepercayaan dari bank sebagai kreditur terhadap nasabah peminjam sebagai debitur. Kepercayaan tersebut timbul karena dipenuhinya segala ketentuan dan persyaratan untuk memperoleh kredit bank oleh debitur antara lain : tujuan peruntukan kredit, adanya agunan dan lain-lain. Kemudian menurut Thomas Suyatno (2007, 13) dalam bukunya “Dasar-Dasar Perkreditan”. “Kredit adalah hak

untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta, atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang”. Menurut Komarrudin Sastradipoera (2004, 152), “Kredit didefinisikan sebagai kepercayaan (amanat) yang diberikan, berhubungan dengan kekayaan yang diserahkan atas janji pembayarannya kelak disertai dengan bunga pinjaman dan bank akan mendapatkan laba dari bunga pinjaman tersebut”.

Dari ketiga pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kredit adalah pemberian uang yang sering disebut pinjaman kepada seseorang dengan adanya kesepakatan atau persetujuan antara yang meminjam dengan sipeminjam, dimana kesepakatan ini berisi jumlah uang pinjaman, jangka waktu pembayaran dan besarnya bunga.

Kredit yang diberikan oleh suatu lembaga kredit didasarkan atas kepercayaan, sehingga dengan demikian pemberian kredit merupakan pemberian kepercayaan. Ini berarti suatu lembaga kredit akan memberikan kredit kalau ia benar-benar yakin bahwa nasabah akan mengembalikan pinjaman yang diterimanya sesuai dengan jangka waktu dan syarat-syarat yang telah disetujui oleh kedua pihak. Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan Yaitu keyakinan dari si pemberi kredit bahwa prestasi yang diberikannya baik dalam bentuk uang, barang atau jasa akan benar-benar diterimanya kembali dalam jangka waktu tertentu dimasa yang akan datang.
2. Kesepakatan Yaitu persetujuan antara si pemberi kredit dengan si penerima kredit. Kesepakatan dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing – masing pihak mendatangi hakn dan kewajibannya masing-masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad kredit dan ditandatangani kedua pihak sebelum kredit dikucurkan.
3. Jangka waktu Yaitu batas waktu pengembalian angsuran kredit yang sudah disepakati kedua belah pihak setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu

tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati.

4. Resiko Yaitu suatu tingkat resiko yang akan dihadapi sebagai akibat dari adanya tenggang waktu, maka pengembalian kredit akan memungkinkan suatu resiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu kredit. Semakin panjang jangka waktu kredit, maka semakin besar resikonya.
5. Balas Jasa Yaitu keuntungan atau pendapatan atas pemberian suatu kredit. Dalam bank jenis konvensional balas jasa dikenal dengan nama bunga, dan bagi bank syariah balas jasanya ditentukan dengan bagi hasil.

Prinsip – Prinsip Kredit

Salah satu model yang dikenal dalam melaksanakan perkreditan yang sehat adalah melalui pendekatan 5 C yaitu:

1. Character Yang dimaksud dengan character adalah keadaan watak atau sifat dari peminjam atau debitur baik dalam kehidupan pribadi, keluarga dan sebagai anggota masyarakat maupun dalam lingkungan usaha penilaian terhadap character adalah merupakan suatu hal yang sulit apabila dilakukan hanya beberapa waktu saja karena sangat kualitatif, sedangkan di lain hal lembaga keuangan harus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dalam rangka menangkap peluang bisnis yang menjanjikan.
2. Capacity Yang dimaksud dengan capacity adalah kemampuan yang dimiliki peminjam atau debitur dalam menjalankan usahanya guna memperoleh laba yang diharapkan kegunaandari penilaian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil usaha tersebut, peminjam mampu untuk mengembalikan atau melunasi hutang-hutangnya (ability to pay) tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.
3. Capital Yang dimaksud dengan capital adalah dana yang dimiliki peminjam atau debitur untuk menjalankan dan memelihara kelangsungan usahanya. Calon

debitur harus menyediakan dana tersebut. Hendaknya jumlah dana sendiri lebih besar dari jumlah kredit yang diajukan, upayakan berupa uang tunai kegunaan dari penilaian terhadap capital adalah untuk mengetahui keadaan permodalan perusahaan, sumber dana atau permodalan perusahaan penggunaan dana atau permodalan.

4. Collateral Yang dimaksud dengan collateral adalah barang-barang jaminan yang diserahkan oleh peminjam atau debitur sebagai jaminan atas kreditur yang diterimanya. Kegunaan penilaian collateral adalah sebagai alat pengaman apabila usaha yang dibiayai dengan kredit tersebut gagal atau sebab-sebab lain dimana debitur gagal dalam pengembalian kredit jaminan nilainya harus lebih besar dari kredit yang diberikan serta aman dari aspek yuridis.
5. Condition of economy Yang dimaksud dengan condition of economy adalah keadaan atau kondisi perekonomian pada suatu saat yang dapat mempengaruhi maju mundurnya perusahaan. Penilaian terhadap condition of economy dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kondisi perekonomian berpengaruh terhadap kegiatan usaha peminjam atau debitur.
6. Constraint Adalah batasan dan hambatan yang tidak memungkinkan suatu bisnis untuk dilaksanakan pada tempat tertentu, misalnya pendirian suatu usaha pompa bensin yang disekitarnya banyak bengkel las atau pembakaran batu bata. Kredit dapat diberikan dengan jaminan atau tanpa jaminan. Kredit tanpa jaminan sangat membahayakan lembaga keuangan mengingat jika nasabah mengalami suatu kemacetan maka akan sulit untuk menutupi kerugian terhadap kredit yang disalurkan. Sebaliknya dengan jaminan kredit relatif aman mengingat setiap kredit macet akan dapat ditutupi oleh jaminan tersebut.

Adapun menurut Kasmir dalam bukunya “ Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya” (2012.102) Jaminan yang dapat dijadikan jaminan kredit oleh calon debitur adalah sebagai berikut :

1. Dengan Jaminan

a. Jaminan Benda Berwujud Yaitu barang-barang yang dapat dijadikan jaminan seperti:

- a) Tanah
- b) Bangunan
- c) Kendaraan Bermotor
- d) Mesin-Mesin atau Peralatan
- e) Barang Dagangan
- f) Tanaman, Kebun atau Sawah, dll.

b. Jaminan Benda Tidak Berwujud Yaitu benda-benda yang merupakan surat-surat yang dijadikan jaminan seperti:

- a) Sertifikat Saham
- b) Sertifikat Obligasi
- c) Sertifikat Tanah
- d) Sertifikat Deposito
- e) Promes
- f) Wesel
- g) Rekening tabungan yang dibekukan
- h) Rekening giro yang dibekukan
- i) Dan surat tagihan lainnya

c. Jaminan Orang Yaitu jaminan yang diberikan oleh seseorang dan apabila kredit tersebut macet maka orang yang memberikan jaminan itulah yang menanggung risikonya.

2. Tanpa Jaminan

Kredit tanpa jaminan maksudnya adalah bahwa kredit yang diberikan bukan dengan jaminan barang tertentu. Biasanya diberikan untuk perusahaan yang memang benar-benar bonafid dan profesional, sehingga kemungkinan kredit tersebut macet sangat kecil. Penilaian terhadap jaminan ini harus ditinjau dari dua sudut yaitu sudut ekonomisnya yaitu nilai ekonomis dari barang-barang

yang akan dijaminan, serta nilai yuridisnya yaitu apakah barang – barang jaminan tersebut memiliki syarat – syarat yuridis untuk dipakai sebagai barang jaminan.

3.5. Pengertian Pensiun

Pensiun merupakan istilah umum untuk menyatakan pemberian jaminan tunai dalam jangka panjang guna menghadapi resiko hari tua, cacat, dan kematian prematur atau kematian dini (kematian muda) di kemudian hari. Dengan demikian, pensiun tersebut tidak hanya menjamin hari tua, yaitu kehidupan setelah mencapai umur tertentu, tetapi juga jika mengalami cacat tetap total dan meninggal dunia sebelum mencapai batas umur yang ditentukan (55 tahun). Pensiun adalah suatu penghasilan yang diterima setiap bulan oleh seorang bekas pegawai yang tidak dapat bekerja lagi, untuk membiayai penghidupan selanjutnya, agar ia tidak terlantar apabila tidak berdaya lagi untuk mencari penghasilan lain. PNS yang diberhentikan dengan hormat menerima hak – hak kepegawaian sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku antara lain hak pensiun dan tabungan hari tua. Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 1969 tentang pensiun pegawai dan pensiun janda/duda pegawai, pensiun diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa- jasa PNS selama bertahun – tahun bekerja dalam dinas pemerintahan. Dasar pensiun yang dipakai untuk menentukan besarnya pensiun adalah gaji pokok terakhir sebulan yang berhak diterima oleh pegawai yang berkepentingan berdasarkan peraturan gaji yang berlaku baginya.

Menurut Martono (2002:155) yang dikutip dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lestanti dalam penelitiannya yang berjudul “Prosedur Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta” bahwa, Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab lain sesuai

dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Biasanya penghasilan diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang telah ditetapkan.²¹

Pensiun menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 1979 Tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil yang telah mencapai batas usia pensiun (56 tahun), diberhentikan dengan hormat sebagai pegawai negeri sipil.

Hak Atas Pensiun

Kepada Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil, diberikan hak-hak kepegawaian berdasarkan undang-undang yang berlaku, yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil karena mencapai batas usia pensiun, berhak atas pensiun apabila ia memiliki masa kerja pensiun sekurangkurangnya 10 (sepuluh) tahun.
2. Pemberian uang tunggu yang diberikan paling lama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang tiap – tiap kali paling lama 1 (satu) tahun.
3. Kepada Pegawai Negeri Sipil yang menerima uang tunggu, diberikan kenaikan gaji berkala, tunjangan keluarga, tunjangan pangan, dan tunjangan lain berdasarkan undang-undang yang berlaku. Fungsi Dana Pensiun Fungsi program pensiun antara lain:
 - a. Asuransi Peserta yang meninggal dunia atau cacat sebelum mencapai usia pensiun dapat diberikan uang pertanggungan atau beban bersama dari dana pensiun.
 - b. Tabungan Himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja merupakan tabungan untuk dan atas nama peserta sendiri. Iuran yang dibayarkan oleh karyawan setiap bulan dapat dilihat sebagai tabungan dari para pesertanya.

- c. Pensiun Seluruh himpunan iuran peserta dan iuran pemberi kerja serta hasil pengelolaannya akan dibayarkan dalam bentuk manfaat pensiun sejak bulan pertama setelah mencapai usia pensiun.

Usia Pensiun

Usia pensiun adalah usia ketika peserta berhak mengajukan pensiun dan mendapatkan manfaat pensiun. Usia pensiun dapat dibedakan dalam 4 kategori yaitu:

1. Pensiun Normal (normal retirement)
2. Adalah usia paling rendah saat karyawan berhak untuk pensiun tanpa perlu persetujuan dari pemberi kerja dengan memperoleh manfaat pensiun penuh.
3. Pensiun Dipercepat (early retirement) Adalah ketentuan pensiun yang mengizinkan peserta pensiun untuk mempercepat pensiun karena suatu hal. Ketentuan ini diatur dalam peraturan dana pensiun bahwa karyawan dimungkinkan untuk pensiun lebih awal dari usia pensiun normal dengan persyaratan khusus. Persyaratan khusus yang harus dipenuhi oleh peserta antara lain mendapat persetujuan dari pemberi kerja, dan ada halangan yang bersifat tetap seperti karyawan mengalami cacat tetap.
4. Pensiun Ditunda (deferred retirement) Ketentuan ini memperkenankan karyawannya yang secara mental dan fisik masih sehat untuk tetap bekerja malampaui usia pensiun normal, dengan ketentuan pembayaran pensiun dimulai pada tanggal pensiun normal meskipun yang bersangkutan tetap meneruskan bekerja dan memperoleh gaji dari perusahaan bersangkutan. Sebenarnya ketentuan ini tidak sesuai dengan konsep dasar dari manfaat pensiun (manfaat pensiun sebagai pengganti pendapatan karyawan). Dalam hal ini karyawan mendapatkan pendapatan dari dua sumber.

5. Pensiun Cacat Apabila karyawan mengalami cacat dan dianggap tidak lagi cakap atau mampu melaksanakan pekerjaannya, berhak memperoleh manfaat pensiun.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Kredit Pensiun

a. Produk dan Layanan

1. Kredit Pensiun Sejahtera

Merupakan fasilitas pinjaman yang khusus diberikan kepada pensiunan dengan jangka waktu kredit hingga 15 tahun. Usia debitur mulai 25 tahun sampai dengan 75 tahun (pada akhir jangka waktu kredit). Untuk persyaratannya menggunakan SKEP Pensiun, Fotocopy KTP yang masih berlaku, informasi manfaat pensiun terakhir, fotocopy NPWP, foto usaha (khusus untuk pinjaman dengan tujuan produktif).

2. Kredit Pensiun Sejahtera 24

Merupakan fasilitas kredit khusus pegawai yang akan memasuki usia pensiun maksimal 24 bulan menjelang pensiun. Usia debitur 5 tahun sebelum pensiun dan maksimal usia 75 tahun (pada akhir jangka waktu kredit) dengan jangka waktu kredit 12 bulan sampai dengan 180 bulan (15 tahun). Keunggulannya yaitu penundaan pembayaran angsuran selama maksimal 24 bulan.

3. Kredit Pensiun Sejahtera Plus

Merupakan fasilitas kredit untuk PNS maksimal 6 bulan sebelum pensiun dengan pelunasan seluruh kewajiban menggunakan THT. Usia debitur 6 bulan sebelum pensiun dengan jangka waktu maksimal 6 bulan. Keunggulannya yaitu penundaan pembayaran angsuran selama maksimal 6 bulan.

4. Asuransi Jiwa Kredit Pensiun

Merupakan manfaat asuransi yang memberikan perlindungan pada ahli waris debitur atas risiko meninggal dunia akibat sakit maupun

kecelakaan. Keunggulan asuransi jiwa kredit pensiun yaitu, apabila peserta meninggal dunia, maka perusahaan asuransi yang dipilih akan membayarkan kepada bank, sisa pokok pinjaman selama pertanggungansan masih berlaku.

4.1.1 Kredit Pensiun Sejahtera

Pada Bank BTPN Lamongan hanya berfokus pada Kredit Pensiun Sejahtera. Dimana produk kredit ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan dana untuk membiayai pengeluaran baik yang bersifat konsumtif maupun produktif
2. Pelayanan cepat dana kredit cair pada hari yang sama apabila dokumen persyaratan lengkap dan sah
3. Debitur dilindungi asuransi jiwa, sehingga jika meninggal dunia maka sisa kewajiban berupa sisa pokok kredit di Bank BTPN dilunasi perusahaan asuransi selama dokumen pengajuan klien asuransi sudah lengkap
4. Dapat melakukan top up kredit

4.1.2. Persyaratan dan Tata Cara Kredit Pensiun Sejahtera

a. Dokumen persyaratan kredit yang wajib diserahkan pada saat pengajuan kredit antara lain:

1. Asli SKEP pensiun
2. Fotocopy E-KTP yang masih berlaku
3. Fotocopy NPWP
4. Informasi manfaat pensiun (Bisa bersumber dari fotocopy carik/buku tabunga/buku gaji/dokumen lain yang sejenis)
5. Fotocopy KK

6. Formulir pernyataan kesehatan untuk total fasilitas pinjaman diatas 100jt dan menggunakan asuransi yang sama
- b. Pengelolaan dana pensiun atau kantor bayar pensiun memiliki perjanjian kerjasama dengan bank BTPN
- c. Debitur tidak pernah memiliki kredit yang tergolong bermasalah atau pernah dilakukan penghapus bukuan
- d. Debitur wajib memberikan informasi dan data yang benar sesuai kondisi yang sesungguhnya
- e. Apabila debitur tidak memberikan informasi atau data yang benar maka bank BTPN berhak menolak pengajuan kredit debitur
- f. Pengaduan debitur terkait kredit ini dapat dilakukan melalui kantor cabang bank BTPN tempat debitur mengajukan kredit

4.2.3. Tahapan Pengajuan Kredit Pensiun Sejahtera

Untuk pengajuan kredit pensiun sejahtera dapat dilakukan dengan dua cara, nasabah datang secara langsung ke kantor Bank BTPN Gresik atau melalui bagian marketing perusahaan.

1. Nasabah datang secara langsung ke kantor Bank BTPN Gresik

Untuk cara ini, nasabah mengetahui produk secara mandiri baik melalui platform online maupun pamphlet dan juga kebutuhan yang mendesak. Setelah itu, nasabah bisa datang secara langsung ke Bank BTPN dengan menemui bagian Customer Service untuk menyampaikan keinginannya dalam melakukan pengajuan kredit. Kemudian, CS menyampaikan beberapa persyaratan dokumen yang harus dilengkapi untuk pengajuan kredit dan mengarahkan nasabah kepada bagian sales marketing officer. Selanjutnya,

nasabah menyerahkan persyaratan dokumen tersebut kepada Sales Marketing Officer untuk dilakukan pengecekan seperti (Riwayat pinjaman atau BI checking). Jika hasil BI checking nasabah terdapat beberapa kali keterlambatan pembayaran, dan masih memiliki pinjaman maka hal tersebut akan menjadi pertimbangan apakah pengajuan kredit bisa diterima atau tidak.

2. Melalui Bagian Marketing Perusahaan

Pada proses ini, dimulai dengan bagian sales manajer mengklasifikasikan data yang terdapat pada database perusahaan untuk menilai nasabah mana yang memungkinkan untuk diberikan penawaran kredit. Kemudian data tersebut akan diberikan kepada bagian sales marketing officer untuk dilakukan tele marketing. Untuk nasabah yang berminat, akan dikunjungi oleh bagian sales marketing officer dan didampingi sampai proses pencairan selesai.

4.2. Strategi Marketing

Bank BTPN Gresik Strategi yang dilakukan dalam marketing Bank BTPN Gresik yaitu Tele Marketing dan Biaya Provisi.

1. Tele Marketing

Tele marketing yaitu menghubungi nasabah Bank BTPN Gresik melalui telfon dengan menawarkan kredit kepada nasabah yang di telfon. Sales Manajer akan memilih data nasabah dari database Bank BTPN Gresik yang masuk kriteria untuk bisa mengajukan kredit seperti usia atau kondisi nasabah. Setelah itu sales manajer menyuruh sales marketing officer untuk melakukan tele marketing atau menelfon nasabah yang sudah dipilih dari database tadi. Tele marketing juga bisa digunakan sebagai promosi oleh Bank BTPN Gresik ketika ada promo bunga kredit terbaru.

2. Biaya Provisi

Biaya Provisi adalah biaya administrasi yang di bebaskan oleh Bank BTPN Gresik kepada nasabah, sama artinya dengan biaya administrasi namun berbeda penyebutan. Jadi nasabah merasa tidak ada biaya administrasi di Bank BTPN Gresik.

4.3. Kredit Mitra Usaha Rakyat (MUR)

1. Produk dan Layanan

a. Pinjaman Angsuran Berjangka (PAB)

Pinjaman jangka panjang dengan tujuan:

- a) Investasi, yaitu pembelian barang modal (*capex*) antara lain namun tidak terbatas pada pembelian tanah & bangunan, kendaraan usaha, mesin.
- b) *Re-financing* pembelian barang modal
- c) Modal Kerja, yang bersifat permanen (*buffer stock*)
- d) Konsumsi, untuk mendukung pertumbuhan usaha

Ada 2 jenis PAB yang ditawarkan:

- 1.PAB dengan angsuran tetap
- 2.PAB dengan angsuran menurun (pokok tetap)

b. Pinjaman Berjangka (PB)

Pinjaman jangka pendek untuk modal kerja usaha produktif yang lebih bersifat permanen (*Buffer Stock*), tidak/kurang fluktuatif, musiman, atau berdasar kontrak

c. Pinjaman Rekening Koran (PRK)

Pinjaman jangka pendek untuk modal kerja yang bersifat fluktuatif akibat terjadinya *mis-matching* antara trading asset (piutang dan persediaan) dengan *spontaneous financing* (hutang dagang/*account payable* dan *accured expense*).

4.4. Fitur-fitur Produk Dasar

4.4.1 Analisa Laporan Keuangan

- a. Tujuan Analisa Laporan Keuangan
 - a) Menginterpretasikan posisi dan kinerja keuangan usaha berdasarkan hasil wawancara/kunjungan yang diverifikasi dengan dokumen pendukung
 - b) Menginterpretasikan kemampuan usaha untuk merealisasikan strategi usaha
 - c) Menginterpretasikan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban kepada bank
- b. Sumber Informasi Laporan Keuangan Performa
 - a) Rekening Koran
 - b) Catatan penjualan calon debitur (yang sudah diverifikasi)
 - c) Deposito/Tabungan
 - d) Hasil Bi Checking
 - e) Interview nasabah atau
 - f) Membandingkan hasil wawancara dengan debitur lain dengan usaha sejenis
 - g) Apraisal atau hasil penilaian jaminan
 - h) Market atau informasi industri
 - i) Data lainnya yang menunjang

4.4.2. Cara melakukan Verifikasi Target

1. Pelaku usaha ekonomi produktif
 - a) Visit tempat usaha Debitur/cek aktivitas usaha
 - b) Cek tetangga usaha/supplier/buyer/karyawan
 - c) Cek dokumen kepemilikan usaha

- d) Cek e-KTP menggunakan dukcapil
- 2. Mengelola usahanya secara sederhana
 - a) Visit tempat usaha/interview debitur
 - b) Debitur dapat menjelaskan bagaimana usahanya dibangun dan dijalankan
 - c) BI Checking
- 3. Dengan omset penjualan Rp 500 juta s.d Rp 50M pertahun
 - a) Visit tempat usaha debitur /interviewer debitur
 - b) Validasi dengan menggunakan dokumen
 - c) Cek Supplier/buyer/verifikasi aktifitas usaha
- 4. Cakap menjalankan usaha
 - a) Debitur dapat menjelaskan bagaimana membangun usahanya dari awal dan bagaimana mengelola usahanya dengan baik
 - b) BI Checking
- 5. Memiliki reputasi baik
 - a) Visit tempat usaha
 - b) Check tetangga rumah tinggal
 - c) Check tetangga usaha/supplier/bayar
 - d) BI Checking
- 6. Memiliki cita-cita untuk hidup yang lebih baik
 - a) Tujuan pinjaman dapat di validasi dan sesuai dengan kebutuhan debitur
 - b) BI Checking

4.4. Syarat dan Tata Cara Pengajuan Mitra Usaha Rakyat (MUR)

- a. Usia dan Kepemilikan Usaha

Calon peminjam MUR BTPN harus berusia minimal 21 tahun. Selain itu, pelaku usaha juga harus memiliki usaha yang sudah berkecimpung setidaknya selama 2 tahun.

b. Omzet Usaha

Usaha yang diajukan untuk pinjaman MUR BTPN harus memiliki omzet minimal Rp 500 juta per tahun. Ini menunjukkan bahwa usaha telah berjalan dengan baik dan memiliki potensi untuk tumbuh lebih besar.

c. Badan Hukum Usaha

Calon peminjam harus memiliki usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum. Hal ini menegaskan legalitas usaha yang diajukan sebagai jaminan untuk pinjaman.

d. Sektor Usaha

MUR BTPN dapat diterapkan untuk berbagai sektor usaha produktif seperti pertanian, perikanan, perdagangan, jasa, dan industri.

e. Penentuan Plafon dan Suku Bunga

Bank akan menentukan plafon pinjaman dan suku bunga yang berlaku sesuai dengan jenis usaha dan profil peminjam.

f. Penandatanganan kontrak

Jika aplikasi disetujui, calon nasabah akan diminta untuk menandatangani kontrak pinjaman yang berisi detail mengenai plafon, suku bunga, jangka waktu, dan jaminan yang diperlukan.

g. Pencairan Dana

Setelah kontrak ditandatangani, dana pinjaman akan dicairkan ke rekening peminjam. Calon nasabah dapat segera memanfaatkannya untuk mengembangkan usaha.

4.5. Jadwal Kerja Praktik

Tabel 1. Jadwal Kerja Praktik

No	Kegiatan	Bulan Agustus				
		Minggu ke-				
		1	2	3	4	5
1.	Pengenalan profil dan budaya perusahaan	■				
2.	Pengenalan dan pengamatan unit kerja	■	■			
3.	Pelaksanaan tugas dari perusahaan	■	■	■	■	■
4.	Observasi dan pengumpulan data			■	■	
5.	Penyusunan laporan akhir dan evaluasi				■	■
6.	Memberikan Feedback					■

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan merupakan program Universitas Internasional Semen Indonesia untuk memiliki gambaran yang lebih komperhensif mengenai dunia kerja bagi mahasiswa Universitas Internasional Semen Indonesia sekaligus memberikan kesempatan untuk mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan. Dengan mengikuti program

Praktik Kerja Lapangan ini diharapkan mahasiswa dapat lebih mengenal, mengetahui dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia tenaga kerja yang ada sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu persyaratan kelulusan dalam proses penyelesaian studi Strata satu (S1) di Universitas Internasional Semen Indonesia.

Berdasarkan hasil pengamatan dalam 1 bulan dari (31 Juli 2023 – 31 Agustus 2023) pada PT. Bank BTPN Gresik dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik yang dilaksanakan di PT. Bank BTPN Gresik memberikan pengalaman yang nyata kepada praktikan untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Praktikan ditempatkan di Bagian Operasional yang memiliki tugas membantu nasabah melakukan otentikasi dan pembaruan data.
2. Tugas yang diberikan kepada praktikan antara lain membantu nasabah melakukan otentikasi dan pembaruan data serta mensortirnya, mencari dokumen untuk keperluan kantor, supporting teller dan customer service dalam menyalin dokumen dan mensortir dokumen sesuai prioritas,

mengoreksi jurnal harian security, Layanan Kunjungan ke Nasabah (LKN), tele marketing, Melakukan penawaran pinjaman melalui surat kepada nasabah dan Mencari data verifikasi tagihan mitra ASABRI Bank BTPN KCP Gresik

3. Kegiatan umum pada PT. Bank BTPN Gresik adalah melayani segmen SSnasabah mulai dari segmen mass market (ritel) hingga korporasi. Dalam pelayanan kredit pada Bank BTPN Gresik terdapat 2 cara yaitu nasabah datang sendiri ke Kantor Bank BTPN Gresik dan Melalui Marketing Perusahaan. Adapun 2 strategi yang dilakukan Marketing Perusahaan yaitu Tele Marketing dan Biaya Provisi.

5.2. Saran

Setelah praktikan menarik kesimpulan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT. Bank BTPN Gresik, maka praktikan mencoba memberikan saran-saran yang berkaitan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dengan harapan dapat bermanfaat bagi pembaca, perusahaan dan khususnya bagi praktikan sendiri, agar dalam pelaksanaan kerja yang sesungguhnya dapat diterapkan lebih baik lagi. Saran-saran yang akan praktikan berikan adalah sebagai berikut:

1. Praktikan sangat berharap bahwa kedepannya nanti bagi mahasiswa atau bagi diri praktikan sendiri harus benar-benar dalam melaksanakan praktik kerja lapangan. Yaitu maksudnya adalah sebagai praktikan kita harus benar-benar menerapkan ilmu yang telah di pelajari di perkuliahan ke dalam praktik kerja lapangan yang nyata.
2. Mempertahankan kualitas pelayanan kepada debitur PT. Bank BTPN Gresik agar nasabah tetap merasa nyaman serta puas ketika bertransaksi.
3. Meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah untuk menjaga loyalitas perusahaan sehingga dapat memajukan perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Amalika, S. (2019). *Prosedur Pemberian Pembiayaan Dana Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Jambi*. Repository UIN Jambi, 13-19.
- Kasmir. 2007. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lain”*. Jakarta: Pustaka Media.
- Prathama Rahardja. 2000. *“Uang & Perbankan”*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sri Susilo, Sigit Triandaru dan A. Totok Budi Santoso. 2005. *“Bank dan Lembaga keuangan”*. Jakarta : Salemba Empat.
- Thomas Suyatno.2007. *“Dasar-Dasar Perkreditan”*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wirayuda, P. (2015). *Prosedur Pemberian Kredit Pensiun Pada PT. Bank BTPN Bogor, Tbk*. ResearchGate, 13-27.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Diterima Kerja Praktik



Gresik, 09 Agustus 2023

No. : 327

Lampiran :-

Kpd Yth;

Koordinator Kerja Praktik

Universitas Internasional Semen Indonesia

Perihal : Jawaban Permohonan Kerja Praktik

Menindaklanjuti surat saudara No.0174/KI.05/03-01.01.01.0 1/07.23 perihal Permohonan kerja praktik, dengan ini kami sampaikan bahwa PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Gresik memberikan izin kepada Mahasiswa dengan data sebagai berikut :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Fakultas	Program Studi	No. HP
1.	Dea Indah Febrianti	1022010008	Ekonomi & Bisnis	Akuntansi	085785203090
2.	Neva Shalzabila	1022010028	Ekonomi & Bisnis	Akuntansi	085807201439

Untuk menjalani magang kerja di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Gresik yang dimulai pada tanggal 31 Juli 2023 s/d 31 Agustus 2023.

Selama menjalani kegiatan magang yang bersangkutan harus memenuhi peraturan yang ada pada perusahaan serta menjaga kerahasiaan Bank.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

PT. BANK TABUNGAN PENSUNAN NASIONAL


KANTOR CABANG GRESIK



Agus Privono
A MEMBER OF
Group

Branch Operational Manager















Lampiran 2. Lembar Kehadiran Kerja Praktik 1







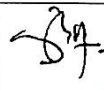





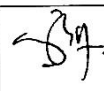

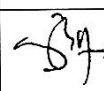

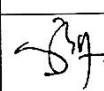

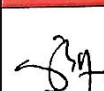

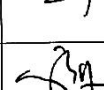
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Dea Indah Febrianti
 NIM : 1022010008
 Judul Magang : Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Kredit Pensiun dan Usaha Mikro Pada Bank BTPN KCP Gresik

No.	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	01/08/2023	Perkenalan staff dan struktur jabatan Bank BTPN KCP Gresik, serta membantu para nasabah dalam melakukan otentifikasi atau verifikasi TASPEN dan ASABRI		
2.	02/08/2023	Merapikan dokumen pinjaman nasabah pension Bank BTPN KCP Gresik		
3.	03/08/2023	Menghubungi nasabah untuk melakukan pembaruan data di kantor Bank BTPN terdekat		
4.	04/08/2023	Supporting back officer dalam mensortir dokumen dan menyalin dokumen		
5.	05/08/2023	Hari Libur		
6.	06/08/2023	Hari Libur		
7.	07/08/2023	Membantu nasabah dalam melakukan pembaruan data serta Layanan Kunjungan Nasabah (LKN) bagi nasabah yang tidak bisa ke kantor Bank BTPN terdekat		
8.	08/08/2023	Supporting customer service dalam menyalin dokumen		
9.	09/08/2023	Mencari data verifikasi pembaruan data/pengkinian data mitra ASBRI dan TASPEN Bank BTPN KCP Gresik		


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

10.	10/08/2023	Membantu pelayanan kepada customer dengan menyiapkan aplikasi ASABRI dan TASPEN untuk verifikasi absen bulanan		
11.	11/08/2023	Follow up para nasabah yang belum melakukan pembaruan data dikantor Bank BTPN KCP Gresik		
12.	12/08/2023	Hari Libur		
13.	13/08/2023	Hari Libur		
14.	14/08/2023	Mambantu pelaporan pajak Bank BTPN KCP Gresik di Bank Jatim		
15.	15/08/2023	Menggali informasi kepada sales marketing officer kredit pensiunan		
16.	16/08/2023	Mensortir dokumen pembaruan atau pengkinian data nasabah		
17.	17/08/2023	Hari Libur Nasional		
18.	18/08/2023	Tele marketing		
19.	19/08/2023	Hari Libur		
20.	20/08/2023	Hari Libur		
21.	21/08/2023	Mencari informasi mengenai produk Bank BTPN KCP Gresik dengan melakukan wawancara kepada sales marketing officer kredit mitra usaha Bank BTPN KCP Gresik		
22.	22/08/2023	Membantu back officer dalam pembelanjaan keperluan kantor menggunakan kas kecil		




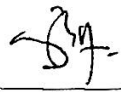


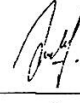
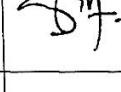



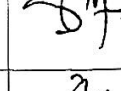
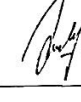
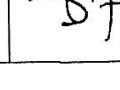


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA


Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

23.	23/08/2023	Melakukan rekapitulasi data nasabah yang melakukan pinjaman baik kredit pension atau kredit mitra usaha di Bank BTPN KCP Gresik		
24.	24/08/2023	Merapikan dokumen pinjaman nasabah di ruangan khusus penyimpanan dokumen dengan mengurutkan sesuai dengan id nasabah		
25.	25/08/2023	Menata dokumen pelunasan pinjaman nasabah untuk dikirim ke pusat		
26.	26/08/2023	Hari Libur		
27.	27/08/2023	Hari Libur		
28.	28/08/2023	Wawancara dengan teller Bank terkait alur dalam pembayaran atau pengambilan uang		
29.	29/08/2023	Diskusi dengan sales marketing kredit usaha mitra usaha Bank BTPN KCP Gresik mengenai cara atau metode untuk mendapatkan nasabah serta syarat untuk bisa melakukan pinjaman		
30.	30/08/2023	Membuat dan melengkapi laporan akhir magang		
31.	31/08/2023	Penutupan dan pamitan dengan staff Bank BTPN KCP Gresik		

Lampiran 3. Lembar Kehadiran Kerja Praktik



















UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Neva Shalzabila

NIM : 1022010028

Judul Magang : Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Kredit Pensiun dan Usaha Mikro Pada Bank BTPN KCP Gresik

No.	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	01/08/2023	Perkenalan staff dan struktur jabatan Bank BTPN KCP Gresik, serta membantu para nasabah dalam melakukan otentifikasi atau verifikasi TASPEN dan ASABRI		
2.	02/08/2023	Merapikan dokumen pinjaman nasabah pension Bank BTPN KCP Gresik		
3.	03/08/2023	Menghubungi nasabah untuk melakukan pembaruan data di kantor Bank BTPN terdekat		
4.	04/08/2023	Supporting back officer dalam mensortir dokumen dan menyalin dokumen		
5.	05/08/2023	Hari Libur		
6.	06/08/2023	Hari Libur		
7.	07/08/2023	Membantu nasabah dalam melakukan pembaruan data serta Layanan Kunjungan Nasabah (LKN) bagi nasabah yang tidak bisa ke kantor Bank BTPN terdekat		
8.	08/08/2023	Supporting customer service dalam menyalin dokumen		
9.	09/08/2023	Mencari data verifikasi pembaruan data/pengkinian data mitra ASBRI dan TASPEN Bank BTPN KCP Gresik		
10.	10/08/2023	Membantu pelayanan kepada customer dengan menyiapkan aplikasi ASABRI dan TASPEN untuk verifikasi absen bulanan		


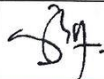

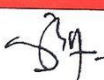

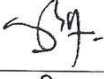

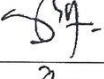

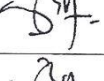

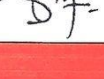



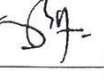

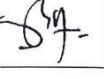

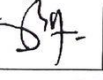



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA


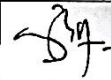

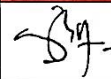



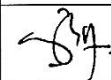

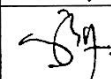
Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

11.	11/08/2023	Follow up para nasabah yang belum melakukan pembaruan data dikantor Bank BTPN KCP Gresik		
12.	12/08/2023	Hari Libur		
13.	13/08/2023	Hari Libur		
14.	14/08/2023	Mambantu pelaporan pajak Bank BTPN KCP Gresik di Bank Jatim		
15.	15/08/2023	Menggali informasi kepada sales marketing officer kredit pensiunan		
16.	16/08/2023	Mensortir dokumen pembaruan atau pengkinian data nasabah		
17.	17/08/2023	Hari Libur Nasional		
18.	18/08/2023	Tele marketing		
19.	19/08/2023	Hari Libur		
20.	20/08/2023	Hari Libur		
21.	21/08/2023	Mencari informasi mengenai produk Bank BTPN KCP Gresik dengan melakukan wawancara kepada sales marketing officer kredit mitra usaha Bank BTPN KCP Gresik		
22.	22/08/2023	Membantu back officer dalam pembelian keperluan kantor menggunakan kas kecil		
23.	23/08/2023	Melakukan rekapitulasi data nasabah yang melakukan pinjaman baik kredit pension atau kredit mitra usaha di Bank BTPN KCP Gresik		
24.	24/08/2023	Merapikan dokumen pinjaman nasabah di ruangan khusus penyimpana dokumen dengan mengurutkan sesuai dengan id nasabah		


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

25.	25/08/2023	Menata dokumen pelunasan pinjaman nasabah untuk dikirim ke pusat		
26.	26/08/2023	Hari Libur		
27.	27/08/2023	Hari Libur		
28.	28/08/2023	Wawancara dengan teller Bank terkait alur dalam pembayaran atau pengambilan uang		
29.	29/08/2023	Diskusi dengan sales marketing kredit usaha mitra usaha Bank BTPN KCP Gresik mengenai cara atau metode untuk mendapatkan nasabah serta syarat untuk bisa melakukan pinjaman		
30.	30/08/2023	Membuat dan melengkapi laporan akhir magang		
31.	31/08/2023	Penutupan dan pamitan dengan staff Bank BTPN KCP Gresik		

Lampiran 4. Lembar Evaluasi Kerja Praktik 1



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

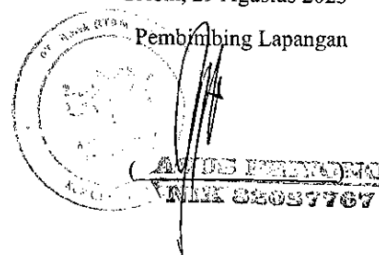
LEMBAR EVALUASI MAGANG

Nama : Neva Shalzabila
 NIM : 1022010028
 Judul Magang : "Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Lembaga
 Jaminan Kredit Pensiun dan Mitra Usaha Kecil pada Bank BTPN KCP Gresik.

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N x B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10%	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25%	85	21,25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50%	95	47,5
Kerajinan dan Sikap	15%	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	90,5

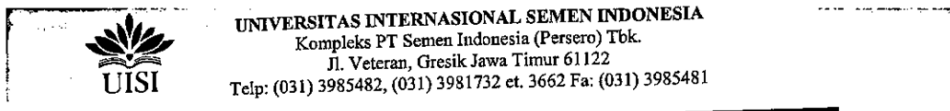
Gresik, 29 Agustus 2023

Pembimbing Lapangan



(A. DE PRATOMO)
NIP 82087767

Lampiran 5. Lembar Evaluasi Kerja Praktik 2



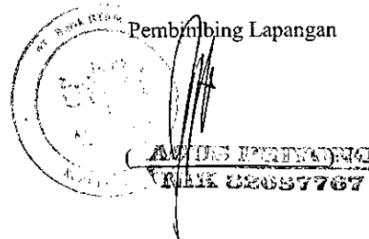
LEMBAR EVALUASI MAGANG

Nama : Neva Shalzabila
 NIM : 1022010028
 Judul Magang : "Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Lembaga Jaminan Kredit Pensiun dan Mitra Usaha Kecil pada Bank BTPN KCP Gresik."

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N x B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10%	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25%	85	21,25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50%	95	47,5
Kerajinan dan Sikap	15%	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	90,5

Gresik, 29 Agustus 2023

Pembimbing Lapangan



AMDIS PERMANO
 NIK 020837767

Lampiran 6. Lembar Evaluasi Kuliah Praktik 1



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Nama : Dea Indah Febrianti
NIM : 1022010008
Judul Magang : "Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Lembaga
Jaminan Kredit Pensiun dan Mitra Usaha Kecil
pada Bank BTPN KCP Gresik."

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N x B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10%	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25%	90	22,5
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50%	90	45
Kerajinan dan Sikap	15%	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	89,25

Gresik, 15 September 2023

Dosen Pembimbing



(Fitri Romadhon, S.A., M.Sc.)

Lampiran 7. Lembar Evaluasi Kuliah Praktik 2



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
 Kompleks PT Semen Indonesia (Persero) Tbk.
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Nama : Neva Shalzabila
 NIM : 1022010028
 Judul Magang : "Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Lembaga
 Jaminan Kredit Pensiun dan Mitra Usaha Kecil
 pada Bank BTPN KCP Gresik."

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N x B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10%	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25%	90	22,5
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan di magang dan kerjasama)	50%	90	45
Kerajinan dan Sikap	15%	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	89,25

Gresik, 15 September 2023

Dosen Pembimbing



(Fitri Romadhon, S.A., M.Sc.)

Lampiran 8. Lembar Assistensi Kuliah Praktik






KOMPLEKS PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 et. 3662 Fa: (031) 3985481

LEMBAR ASSISTENSI MAGANG


Nama : Dea Indah Febrianti (1022010008)
Neva Shalzabila (1022010028)
Program Studi : Akuntansi
Judul Magang : Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Lembaga Jaminan Kredit Pensiun dan Mitra Usaha Kecil pada Bank BTPN KCP Gresik

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai : 31 Juli 2023 .s/d 31 Agustus 2023

Laporan harus sudah dikumpul : 5 Oktober 2023

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	6 Juni 2023	Fiksasi Judul, revisi proposal magang dan penandatanganan lembar pengesahan	
2.	28 Agustus 2023	Penjelasan Jobdesc magang di BTPN KCP GRESIK, penyelesaian kendala saat magang dan diskusi hasil dilapangan	
3.	7 September 2023	Revisi Laporan Magang dan konfirmasi penilaian magang	

Gresik, 26 September 2023
Dosen Pembimbing Magang


(Fitri Romadhon, S.A.,M.Sc.)
NIP. 9319324

Catatan :

Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.

Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Praktik

1. Membantu nasabah melakukan pembaruan data dan Layanan Kunjungan Nasabah (LKN)



2. Supporting customer service dan teller menyalin dokumen



3. Supporting back officer dalam mensortir dokumen



4. Tele marketing



5. Mencari data verifikasi pembaruan data mitra ASABRI dan TASPEN
Bank BTPN KCP Gresik



6. Mensortir dokumen pembaruan data nasabah



7. Pelaporan pajak Bank BTPN KCP Gresik



8. Wawancara dengan bagian sales marketing officer kredit mitra usaha



9. Wawancara dengan bagian sales marketing officer kredit pensiun



10. Wawancara dengan bagian Teller Bank BTPN Gresik



11. Supporting bagian marketing dalam melakukan input data nasabah

