

LAPORAN

**KEGIATAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO PADA KANTOR
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MANADO**

TAHUN AKADEMIK 2020-2021

Oleh :

RALF GERALDO RENDY TACOH

NIM: 17051028



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2020**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan kepada keluarga dan juga teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan Sehingga saya dapat menyelesaikan Kerja Praktik yang telah saya lakukan pada instansi Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado.

Laporan ini di buat untuk memenuhi persyaratan matakuliah Kuliah Praktik terlebih kepada para mahasiswa, khususnya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado. Dalam hal ini Kerja Praktik adalah salah satu bentuk upaya untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa secara mandiri dan juga untuk meningkatkan *soft skill* yang ada pada individu mahasiswa.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak pihak yang terkait pada kuliah praktik dimana telah memberi dukungan serta bimbingan kepada Penulis. Ucapan terima kasih ini di tujukan kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado;
2. Helena B. Tambajong, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing Kegiatan Kerja Praktik;
3. Annita T.S.F Mangundap, S.H, M.H, selaku Wakil Dekan sekaligus Pelaksana Tugas (Plt) Ketua Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado;
4. Dr. I Rusyadi S.H, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik;

5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado;
6. Dekhi Ensya Permadi, selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado;
7. Renny Patabuga, selaku Manager Operasional Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado;
8. Donna Wuysang, selaku Supervisor Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado;
9. Adiputra Mandang, selaku Customer Service Operasional Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado;
10. Teman-teman yang turut menyemangati dalam pembuatan laporan magang;
11. Orang tua serta Adik-adik yang selalu menyemangati.

Susunan laporan Kerja praktik telah di buat dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin, namun Penulis menyadari masih ada kekurangan di dalamnya. Oleh karena itu, jika ada kritik dan saran dimana yang sifatnya membangun bagi penulis, maka dengan senang hati penulis terima.

Manado, 26 oktober 2020



Ralf Tacoh

PENGESAHAN
LAPORAN KEGIATAN KERJA PRAKTIK LAPANGAN PADA KANTOR
BRI CABANG MANADO
JL. SARAPUNG NO.4 KECAMATAN WENANG

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat dan sah untuk di ujikan
Manado, 23 November 2020

Manager Operasional BRI Cabang Manado



Renny Yulianty Potabuga

Dosen Pembimbing,



Helena B. Tambajong, S.H., M.H,

Mengetahui
Pimpinan Fakultas Hukum
Universitas Katolik De La Salle Manado

Plt. Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Hukum



Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H

Helena B. Tambajong, S.H., M.H

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Penetapan Rencana Kerja praktik	39
Lampiran 2: Laporan Kegiatan Harian	42
Lampiran 3: Laporan Kegiatan Mingguan	52
Lampiran 4: Laporan Kegiatan Bulanan	53
Lampiran 5: Forulir 1-4	55
Lampiran 6: Dokumentasi	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Tinjauan Khusus.....	5
Tabel 2: Jadwal Pelaksanaan Observasi Kegiatan Kerja Prakti mahasiswa...	10
Tabel 3: Rencana Kerja Dan Jadwal Kegiatan Kerja Mahasiswa.....	17
Tabel 4: Tabel Uraian Tinjauan Praktik.....	22
Tabel 5: Perorganisasian Pelaksanaan Rencana Kerja.....	23

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATAPENGANTAR.....	ii
PENGESAHAN	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Kegiatan Kerja Praktik	1
B. Dasar Hukum dan Manfaat Pelaksanaan Kerja Praktik.....	3
1. Dasar Hukum	3
2. Tujuan kegiatan kerja praktik	3
3. Manfaat pelaksanaan kegiatan kerja praktek	7
BAB II OBSERVASI DAN PERANCANGAN KERJA PRAKTIK	9
A. Teknis dan Jadwal Pelaksanaan Observasi.....	9
B. Hasil obsevasi.....	10
C. Penyusunan dan Penetapan Rencana Kerja	15
BAB III PELAKSANAAN KEGIATAN KERJA PRAKTIK	21
A. Pelaksanaan Kegiatan.....	21
B. Organisasi Pelaksanaan kegiatan Kerja	23
C. Pelaksanaan Kegiatan Kerja	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Kegiatan Kerja Utama.....	27
B. Kegiatan Kerja	28
C. Kegiatan Kerja Pelengkap	29
D. Permasalahan	30
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan.....	36
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Kegiatan Kerja Praktik

Kerja praktik merupakan mata kuliah wajib pada semester 7 dan merupakan salah satu prasyarat untuk maju ke tahapan skripsi. Kerja praktik merupakan kegiatan kuliah yang bertempat di dunia kerja sehingga mahasiswa diharapkan dapat merasakan suasana di lingkungan kerja, dan mampu membuat mahasiswa menganalisis permasalahan yang ada dalam lingkungan kerja, serta dapat meningkatkan *soft skill* yang ada pada mahasiswa sebagai ilmu yang dapat di terapkan saat masuk dalam dunia kerja.

Ujian kerja praktik dapat di laksanakan oleh mahasiswa dengan syarat bahwa mahasiswa telah mengikuti kuliah praktik selama 2 (dua) bulan pada perusahaan-perusahaan ataupun instansi-instansi yang sesuai dengan peminat yang di minati. Kerja praktik dapat di laksanakan oleh mahasiswa semester 7 jika telah menepati persyaratan yaitu mahasiswa telah mencapai 110 (seratus sepuluh) SKS, telah lulus mata kuliah Metode Penelitian dan Penulisan Hukum dengan nilai minimal B, lokasi kerja praktik harus sesuai dengan bidang dan minat yang telah dipilih, dan di programkan di dalam KRS pada semester berjalan.

Berdasarkan ketentuan di atas, mahasiswa telah melakukan Kerja praktik pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Manado terhitung 44 (empat puluh empat) hari mulai tanggal 24 Agustus sampai dengan 23 Oktober 2020.

Penulis memilih melakukan kegiatan kerja praktik pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado dengan tujuan untuk meningkatkan wawasan dengan melakukan pekerjaan lapangan yang tidak dapat diperoleh pada perkuliahan umum, menyelidiki permasalahan-permasalahan hukum dan penyelesaiannya yang ada dalam instansi ini secara cermat, serta untuk mendapatkan pengalaman kerja sebagai pengetahuan yang di harapkan akan di pergunakan oleh Penulis saat masuk ke dalam dunia kerja nanti.

Dilaksanakannya kerja praktik juga merupakan suatu kegiatan pembelajaran yang dapat mengasah pengalaman dan kualitas mahasiswa sesuai ketentuan yang tertulis dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, bahwa tujuan pendidikan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Berkembangnya potensi mahasiswa agar menjadi mahasiswa yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, terampil, kompeten, dan berbudaya untuk kepentingan bangsa;
2. Dihasilkannya lulusan yang menguasai cabang ilmu pengetahuan dan/atau Teknologi untuk memenuhi kepentingan nasional dan peningkatan daya saing bangsa;
3. Dihasilkannya ilmu pengetahuan dan teknologi melalui penelitian yang memperlihatkan dan menerapkan nilai humaniora agar bermanfaat bagi kemajuan bangsa, serta kemajuan peradaban dan kesejahteraan umat manusia; dan;

4. Terwujudnya pengabdian kepada masyarakat berbasis penalaran dan karya penelitian yang bermanfaat dalam mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa¹

B. Dasar Hukum dan Tujuan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik

1. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI), LRNI Tahun 2012 Nomor 24;
- d. Peraturan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi.

2. Tujuan pelaksanaan kegiatan kerja praktik

- a. Secara Umum:
 - 1) Mahasiswa memperoleh pengalaman belajar yang berharga yang secara langsung menemukan, merumuskan, memecahkan dan menanggulangi permasalahan di tempat kerja;
 - 2) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa agar mampu mengaplikasikan ilmu yang telah di pelajari detail dengan seluk

¹Pedoman laporan Penulisan Kerja Praktik Universitas Katolik De La Salle Manado

beluk standard kerja yang professional. Dengan pengalaman tersebut dapat menjadi bekal dalam menjalani jenjang karir yang sesungguhnya;

- 3) Agar Universitas Katolik De La Salle dapat menghasilkan sarjana yang dapat menghayati kondisi, gerak dan permasalahan yang di hadapi lembaga atau instansi pemerintah/swasta tempat kerja. Dengan demikian para lulusan menjadi tenaga siap pakai dan terlatih menanggulangi permasalahan dunia kerja secara pragmatis;
- 4) Meningkatkan hubungan antara perguruan tinggi dan lembaga atau instansi pemerintah/swasta sehingga perguruan dapat lebih berperan dan menyesuaikan kegiatan pendidikan serta penelitiannya dengan tuntutan nyata dari dunia kerja.

b. Secara Khusus:

Tujuan khusus dari program kerja praktik ini adalah mahasiswa mampu memenuhi unsur capaian pembelajaran yang tertera dalam tabel di bawah

Tabel 1: Tinjauan Khusus dari program praktik mahasiswa mampu memenuhi unsur capaian pembelajaran yang terdapat pada tabel di bawah ini

Unsur Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	Kode	Deskripsi
Sikap	S1	Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan, yang terungkap dalam orientasi terhadap kedilan sosial dan perhatian yang tersingkirkan, dalam kebersamaan sebagai satu komunitas Lasallian, dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika
	S3	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, berbasis semangat untuk melayani sebagai pelayan dan abdi masyarakat, bangsa, dan Negara, serta kemajuan peradaban berdasarkan pancasila
	S9	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menetapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang ilmu hukum.
Keterampilan Umum	KU1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan ilmu hukum
	KU2	Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur
	KU5	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang ilmu hukum, berdasarkan hasil analisis informasi dan data;
	KU6	Mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja dengan pembimbing, kolega, sejawat baik di dalam maupun di luar lembaga

	KU9	Mampu mendokumentasi menyimpan, mengamankan, dan menentukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi
	KU10	Mampu berpikir kritis dan kreatif yang tereksresi dalam kemampuan berpikir yang lebih tinggi (higher order thinking) yang mencakup kemampuan untuk membuat analisis kritis, sintesis, dan integrasi untuk sampai pada pemahaman secara utuh menyeluruh
	KU11	Mampu mengomunikasikan secara efektif ide-ide, pemikiran, pandangan, bahkan seluruh eksistensi diri dengan tujuan agar semua yang tereksresi dalam komunikasi tersebut dapat dipahami, diterima, dan bermakna bagi orang lain.
Keterampilan Khusus	KK3	Mampu mengkaji dan menyelesaikan masalah di bidang ilmu hukum melalui metode penelitian hukum
	KK4	Mampu mengkaji dan mengaplikasikan kemampuan ilmu hukum yang dimiliki terhadap berbagai transaksi bisnis yang terjadi didalam masyarakat.
Pengetahuan Khusus	P2.1	Lingkup Hukum perdata dan Bisnis Mampu menjelaskan sumber-sumber dan asas dalam hukum perdata dan bisnis
	P2.2	Mampu menjelaskan dan mengaplikasikan suatu perancangan kontrak perjanjian
	P2.3	Mampu mengaplikasikan & merancang suatu gugatan perdata
	P2.4	Mampu menjelaskan perbedaan perdata formil dan perdata materil
	P2.5	Mampu menjelaskan dan mengaplikasikan pengetahuan beracara dalam lingkup hukum perdata
	P2.6	Mampu mengidentifikasi dan menjelaskan bentuk-bentuk transaksi bisnis
	P2.7	Mampu menjelaskan dan mengaplikasikan alternatif penyelesaian sengketa di bidang perdata

	P2.8	dan bisnis Mampu menjelaskan mengenai hukum perdata internasional
--	------	--

3. Manfaat Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktek

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan Meningkatkan kemampuan advokasi mahasiswa dalam bidang hukum;
- 2) Meningkatkan *soft skill*;
- 3) Memperoleh pengalaman kerja di bidang hukum.

b. Bagi Program Studi

- 1) Mendorong tercapainya visi program studi;
- 2) Menambah akses terhadap *stakeholder* dalam menggunakan lulusan;
- 3) Memperluas jejaring antara program studi dengan institusi pemerintah maupun swasta;
- 4) Memperoleh umpan balik (*feedback*) dalam meningkatkan kualitas lulusan.²

c. Bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado

- 1) Membantu efisiensi pekerja dalam melaksanakan pekerjaan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado;

²*Ibid.*

- 2) Menambah akses jaringan antara Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado dengan Universitas Katolik De La Salle Manado.

BAB II

OBSERVASI DAN PERANCANGAN KERJA PRAKTIK

A. Teknis dan Jadwal Pelaksanaan Observasi

1. Teknis Pelaksanaan Observasi

Sebelum melaksanakan Kegiatan Kerja Praktik di BRI Cabang Manado, Penulis selaku mahasiswa yang mengikuti Kerja Praktik memberikan surat permohonan dan perizinan magang pada instansi terkait dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Manado. Kemudian setelah di terima, Penulis melakukan wawancara yang di lakukan oleh Dekhi Ensyah Permadi, selaku Pimpinan Cabang Bank Rakyat Indonesia Cabang manado. Kemudian setelah wawancara Penulis di perkenalkan oleh ruang lingkup kerja.

2. Jadwal Pelaksanaan Observasi

Pelaksanaan observasi ini dilakukan sejak tanggal 24 Agustus 2020 berada di BRI Cabang Manado. Observasi langsung dilakukan satu minggu dan dari hasil observasi tersebut dapat ditentukan rencana kerja yang perlu dilaksanakan.

Secara rinci jadwal/ waktu pelaksanaan observasi terlihat pada table berikut:

Tabel 2: Jadwal Pelaksanaan Observasi Kegiatan Kerja Praktik Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, T.A 2020/2021 Periode : 24 Agustus s/d 23 Oktober 2020

No	Jenis Kegiatan	Juli 2020	Agustus 2020			
		23/7	5/8	24/8	25/8	27/8
1	Mengantarkan surat permohonan magang di Bank BRI cabang manado	✓				
2	Menerima Surat permohonan yang telah di setujui oleh Pimpinan cabang Bank BRI Cabang Manado		✓			
3	Melakukan Observasi			✓	✓	✓

B. Hasil Observasi

1. Profil dan Keadaan Instansi

Bank Rakyat Indonesia (BRI) di dirikan di Purwekerto, Jawa Tengah Oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja pada Tanggal 16 Desember 1895. Setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renvillie pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Indonesia Serikat. Kemudian sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No7 Tahun 1992 dan Peraturan

Pemerintah No.21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas.³

Bank BRI merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan juga merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Bank sebagai lembaga yang memberikan pinjaman uang dan juga pemberian kredit kepada nasabahnya diuntut untuk dapat menjaga informasi ataupun data pribadi yang dimiliki oleh nasabah seperti alamat dan jumlah tabungan yang kemudian di sebut dengan rahasia bank. Rahasia bank tidak boleh di beritahu kepada orang lain kecuali dalam suatu hal yang mendesak.

Bank BRI Cabang Manado mulai beroperasi pada tanggal 5 Desember 1985, beralamatkan di Jalan Sarapung Nomor. 4-6 Kelurahan Wenang Utara, Kecamatan Wenang, Kota Manado. Merupakan gedung 7 lantai yang terdiri dari kantor operasional (lantai 1 sampai lantai 3) dan kantor wilayah (lantai 4 sampai dengan lantai 6) yang otomatis bagian operasional Bank BRI Cabang Manado di bawah pengawasan langsung dari kantor wilayah sebagai pengawas kinerja unit-unit kerja bank.

1) Visi Bank BRI :

Visi Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

2) Misi Bank BRI

- a) Melakuka kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan perekonomian masyarakat
- b) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh

³ <https://Bri.co.id/info-perusahaan> (di akses pada tanggal 29/01/2021 pukul 22:50)

sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *Good Corporate Governmance*.

- c) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan

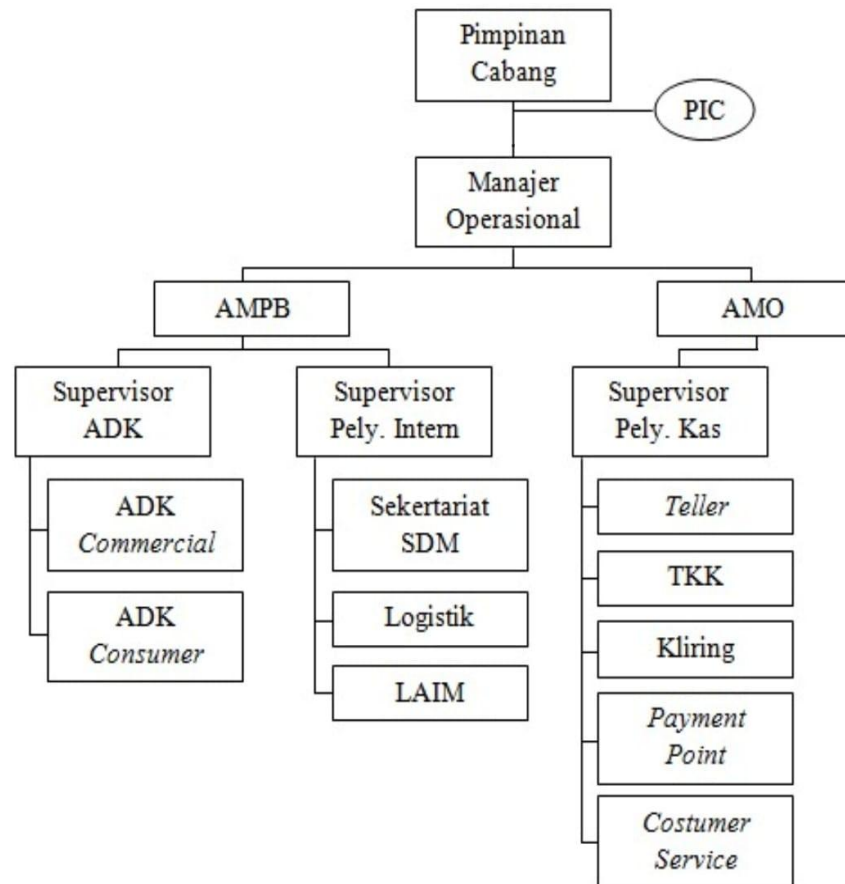
3) Makna dan Arti Logo Bank BRI:



- a) Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B,R,dan I dikreasikan dari lekukan-lekukan dan garis lurus,dinaungi oleh persegi empat dengan lengkung di sudut-sudutnya
- b) Warna biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo bri menandakan kestabilan, bisa di percaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya
- c) Warna putih pada BRI dapat memberikan kesan santun dan integritas tinggi.
- d) Persegi empat tertutup menaungi tulisan BRI,menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi.Sehingga nasabah tidak perlu khawatir saat memberikan kepercayaan kepada BRI.⁴

⁴ <https://www.ajaib.co.id/makna-logo-bri> (di akses pada tanggal 29/01/2021 pukul 22:53)

4) Struktur Organisasi



Struktur organisasi pada BRI Cabang Manado khususnya pada bagian operasional di mulai dari Pimpinan Cabang (Pinca) yang di jabat oleh bapak Dekhi Ensyia Permadi kemudian pimpinan Cabang pembantu yang kemudian Terbagi menjadi Tiga manajemen yakni manajemen operasional, manajemen pemasaran, dan bisnis mikro. Untuk manajemen operasional di jabat oleh Renny patabuga dan di bantu oleh Fatimah Chalim selaku Asisten Manager Operasional (AMO) kemudian pada bagian pelayanan kas terdiri dari Supervisor di jabat oleh Donna Wuysang dan

Mona, Teller yang berjumlah 6 orang, customer service berjumlah 6 orang, TKK, Kliring, dan Payment point.

2. Identifikasi Pekerjaan dan Permasalahan

- a. Melalui observasi serta wawancara dan masukan dari Pimpinan cabang dan Karyawan serta pihak yang terkait dengan tugas pekerjaan yang diberikan, maka ditemui tugas dan pekerjaan.
- b. Mengetahui proses Bank dalam memberikan perlindungan kepada konsumen
 - 1) Melakukan musyawarah antara pihak bank dan pihak nasabah mengenai kerugian yang di alami oleh nasabah seperti yang tercantum pada pasal 4 huruf h Undang-Undang Republik Indoesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumendimana nasabah berhak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi.
 - 2) Melengkapi berkas *Customer Information File* (CIF) yang merupakan data pribadi milik setiap nasabah sebagai informasi yang dimiliki bank untuk memberikan akses pelayanan terhadap nasabah.

c. Permasalahan

Selama kurang lebih 2 (Dua) bulan kerja praktik di laksanakan oleh Penulis di BRI Cabang Manado, penulis mendapat permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan juga Rahasia Bank selaku instansi yang bertanggung jawab untuk melindungi dan menjaga kerahasiaan informasi nasabah. Penulis dalam pekerjaan mendapat sering terjadinya permasalahan mengenai pembobolan data nasabah yang merupakan Rahasia Bank. permasalahan tersebut merupakan permasalahan yang sering di laporkan oleh pihak nasabah selaku konsumen yang memercayakan bank sebagai tempat mereka menyimpan uang. Sebagai contoh nasabah A melapor bahwa uang yang ada di dalam rekeningnya berkurang atau hilang tanpa sepengetahuannya, laporan ini berupa keluhan langsung dari nasabah dan permasalahan ini harus di selidiki oleh Pihak bank selaku lembaga yang menerapkan prinsip kepercayaan (*Fiduciary Principle*) yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga informasi dari nasabah dan juga bertanggung jawab atas uang yang di percayakan oleh nasabah untuk di simpan di dalam bank.

C. Penyusunan dan Penetapan Rencana Kerja

1. Mekanisme Penyusunan dan Penetapan Rencana Kerja

a) Teknis Penyusunan

Penyusunan rencana kerja dilaksanakan setelah observasi selama dua hari di Kantor BRI Cabang Manado dan juga sesuai dengan hasil pembicaraan mahasiswa dengan Pimpinan Cabang BRI Cabang Manado Dekhi Ensy Permadi. penetapan rencana kerja mempertimbangkan identifikasi permasalahan, dinamika dan kemampuan serta jangka waktu pelaksanaan kegiatan kerja praktik.

b) Pembahasan dan Penetapan Prioritas Kerja

Setelah hasil observasi terkumpul dan sesuai dengan permintaan pihak pimpinan, karyawan, dan pihak terkait, maka hasil observasi dibahas terlebih dahulu oleh mahasiswa, kemudian dilanjutkan kembali kepada pimpinan cabang BRI Cabang Manado Bapak Dekhi Ensy Permadi untuk penetapan prioritas kegiatan di BRI Cabang Manado.

c) Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan

Adapun rencana kerja dan jadwal kegiatan kerja praktik sebagai berikut:

- 1) Rencana Kerja Utama / Prioritas
 - a) Ikut serta dalam Konsultasi yang di lakukan oleh pihak bank dan konsumen dalam masalah kerugian yang di alami oleh konsumen;
 - b) Penangguhan informasi *Customer information File* yang di miliki oleh nasabah.
- 2) Rencana Kerja Rutin
 - a) Melakukan pelayanan dan memberi informasi terhadap nasabah yang memiliki keluhan;
 - b) Memberikan informasi pada nasabah terhadap kelengkapan data.
- 3) Rencana Kerja Pelengkap

Pencatatan register keluarnya kartu yang di berikan pada nasabah.

Tabel 3: Rencana Kerja dan Jadwal Kegiatan Kerja Praktik Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado, Tahun Ajaran 2020/2021

Periode : 24 Agustus s/d 23 Oktober

NO	Nama Kegiatan	Bagian /Departemen	Cara Kerja	Jadwal Kegiatan				
				Agustus			September	
				24/8	27/8	1/9	2/9	1/10
1.	Observasi			✓				
2.	Penetapan Rencana Kerja							
	Rencana Kerja Utama /Prioritas							
	A. Ikut serta dalam konsultasi yang dilakukan oleh pihak bank dan konsumen dalam masalah kerugian yang dialami konsumen	Operasional Bank BRI	penyidikan terlebih dahulu mengenai permasalahan kerugian yang dialami oleh konsumen kemudian setelah proses maka pihak bank dapat memberikan uang ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada konsumen		✓	✓	✓	✓

	B. Penanganan <i>Customer Information File</i> yang dimiliki oleh nasabah	Operasional Bank BRI	Pihak Bank melakukan konsultasi dan Data Nasabah Berupa Informasi pribadi nasabah di tangguhkan untuk dapat lebih mudah di akses oleh pihak Bank.			✓	✓	
	-Rencana Kerja Rutin							
	A. Melakukan pelayanan dan memberi informasi terhadap nasabah yang memiliki keluhan	Operasional Bank BRI	Memberikan pelayanan berupa bantuan informasi kepada nasabah atas pemblokiran kartu , ATM hilang , dan beberapa keluhan terkait		✓	✓	✓	✓
	B. memberikan informasi kepada nasabah terhadap kelengkapan data	Operasional Bank BRI	Memberikan informasi mengenai prosedur serta kelengkapan nasabah sebelum mengajukan keluhan					✓

	-Rencana Kerja Pelengkap							
	A.Melakukan pencatatan register terhadap keluarnya kartu yang di terima oleh nasabah	Operasional Bank BRI	Pendataan berupa jumlah diberinya kartu kepada nasabah dan juga tanggalnya agar pendataan menjadi lebih kompleks				✓	

2. Penetapan Rencana Kerja

Penetapan rencana kerja dilakukan melalui kesepakatan bersama antara pihak instansi dengan mahasiswa yang kemudian secara resmi dikuatkan dalam bentuk surat keterangan Penetapan Rencana Kerja Praktik (Terlampir). Surat keterangan ini dijadikan sebagai pegangan bagi kedua pihak agar seluruh pelaksanaan kegiatan kerja dapat terkontrol dengan baik mulai awal hingga berakhirnya kegiatan kerja praktik.

BAB III

PELAKSANAAN KEGIATAN KERJA PRAKTIK

A. Pelaksanaan Kegiatan

1. Lama Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan praktik dilakukan dua kali dalam satu tahun akademik dengan ketentuan 2 (dua) bulan pada semester ganjil dan pada semester genap. Berdasarkan pada surat persetujuan tempat pelaksanaan magang maka saya mahasiswa mengikuti kerja praktik terhitung 24 Agustus 2020 s/d 23 Oktober 2020.

2. Uraian Target, Metode, Dan Luaran (*Outcome*)

a. BRI Cabang Manado

Tujuan Kuliah Praktik Bertempat di BRI Cabang Manado adalah sebagai berikut:

- 1) Mahasiswa dapat mempelajari prosedur kerja pokok pada bank BRI;
- 2) Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja khususnya dalam mengetahui permasalahan dalam bank;
- 3) Mahasiswa dapat melihat pendekatan bank dalam menangani nasabah dalam hal perlindungan konsumen.

Untuk lebih jelasnya, berikut ini diuraikan secara detail targer berdasarkan masing-masing tujuan tersebut di atas:

Tabel 4: Tabel Uraian Tujuan Praktik

No.	Tujuan	Target mahasiswa	Metode	Luaran/Outcome
1)	Mahasiswa mempelajari prosedur pokok dalam perbankan	Mengetahui tata cara pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak perbankan dalam melayani nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengamati staff bagian operasional menyalurkan bantuan dan informasi terhadap nasabah bank ✓ Diskusi Dengan staff bagian operasional mengenai prosedur yang dilakukan 	Mahasiswa memahami prosedur dan cara kerja operasional dalam melayani nasabah khususnya perlindungan konsumen terhadap keluhan nasabah mengenai rekening nasabah.
2)	Mahasiswa mengetahui pihak bank melindungi CIF (<i>Customer Information File</i>) yang dimiliki nasabah	Mampu membuat perbaikan <i>Bad Data</i> Terhadap file yang dimiliki oleh nasabah	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Membuat perbaikan terhadap <i>Bad Data</i> yang ada di dalam <i>Customer Information File</i> ✓ Penelusuran Mengenai data data yang tidak lengkap terhadap file nasabah 	Mahasiswa mampu memperbaiki data dalam <i>Customer Information File</i>
3.	mengikuti proses konsultasi terhadap nasabah yang memiliki masalah	Mengetahui pendekatan pihak bank terhadap nasabah yang memiliki masalah yang berhubungan dengan perbankan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengikuti dan mengamati Diskusi dengan pejabat bank yang berusaha memahami permasalahan nasabah 	Mahasiswa memahami alur penyelesaian masalah antara pihak bank dengan nasabah melalui jalur konsultasi sebagai langkah awal penyelesaian masalah

B. Organisasi Pelaksanaan Kegiatan Kerja

Untuk memudahkan dan melancarkan pelaksanaan rencana kerja, maka dibuat pengorganisasian pelaksanaan kegiatan yaitu mengklasifikasikan terlebih dahulu kegiatan utama yang merupakan prioritas, kegiatan pelengkap, kemudian ditentukan penanggung jawab masing-masing serta tata cara pelaksanaan kegiatan kerja tersebut.

Penanggung jawab bertugas untuk mengkoordinasi jalannya kegiatan dan mempersiapkan segala hal yang menyangkut pelaksanaan tersebut. Pelaksanaan kegiatan didasarkan pada cara kerja baku yang berlaku di instansi disesuaikan dengan bidang-bidang pekerjaan. Adapun pengorganisasian tersebut dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5: Perorganisasian Pelaksanaan Rencana Kerja

1. Kegiatan Kerja Utama/Prioritas

NO	Nama Kegiatan	Penanggung jawab	Cara Kerja
1.	Ikut serta dalam konsultasi yang dilakukan oleh pihak bank dan nasabah dalam masalah kerugian yang di alami konsumen	Fathimah Chalim	Dalam hal ini Pihak Bank akan menyelidiki terlebih dahulu terhadap permasalahan yang di alami oleh nasabah kemudian memberikan informasi kembali tentang informasi penarikan dan pemasukan nasabah yang kemudian di tinjau lagi untuk diketahui kebenarannya hingga jika terbukti

			mengalami kerugian karena bank maka akan di usut dan diberikan uang ganti rugi atau pertanggung jawaban
2.	Penanguhan informasi <i>Customer Information File</i> yang di miliki oleh nasabah	Donna wuysang	Dalam proses perbaikan bad data ,dilakukannya pelengkapan data pada nasabah dalam hal ini berupa informasi informasi pribadi seperti alamat , agama, serta jumlah penghasilan perbulan dan jenis pekerjaan apa yang di lakukan oleh orang atau perusahaan yang memiliki rekening kemudian disubmit dan di terima oleh supervisor atau penanggung jawab.

2. Kegiatan Kerja Rutin

No	Jenis kegiatan	Penanggung jawab	Cara Kerja
1.	Melakukan pelayanan terhadap dan pemberian informasi terhadap nasabah yang memeiliki keluhan	Donna Wuysang	Pelayanan nasabah dalam hal ini menanyakan permasalahan yang di alami oleh nasabah seperti kartu ATM hilang, tertelan, kadaluarsa, dan sebagainya. Kemudian di berikan surat FR-01 sebagai surat untuk penjelasan keluhan

			yang kemudian di tandatangani dengan surat pernyataan dan kemudian meminta izin kepada nasabah terkait untuk fotocopy dan kartu identitas nasabah beserta buku rekening. Jika kartu nasabah hilang maka nasabah harus terlebih dahulu membuat surat keterangan hilang di kantor polisi agar pihak bank dapat melanjutkan penyelesaian masalah.
2.	Memberikan informasi terhadap nasabah mengenai kelengkapan data	Donna Wuysang	Sebelum nasabah di layani keluhannya, terlebih dahulu dilakukan pengecekan data sebagai syarat di layani keluhan tersebut. Seperti kartu ATM yang hilang harus adanya surat keterangan hilang yang harus di buat terlebih dahulu di kepolisian.

3. Kegiatan Kerja Pelengkap/ Tambahan

No.	Nama Kegiatan	Penanggung jawab	Cara kerja
1)	Melakukan pencatatan register keluarnya kartu yang diberikan pada nasabah	Donna Wuysang	Melakukan pencatatan jumlah kartu yang di berikan oleh nasabah pada hari tertentu dan juga berdasarkan dengan nomor seri kartu.

C. Pelaksanaan Kegiatan Kerja

1. Kegiatan Kerja Utama/Prioritas
 - a. Ikut serta dalam proses konsultasi dimana nasabah yang memiliki masalah terhadap rekeningnya akan lebih dahulu dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu dan kemudian setelah pemeriksaan memang terjadi suatu kerugian yang tidak dilakukan oleh nasabah maka pihak bank wajib untuk mengganti rugi;
 - b. Menlakukan pemutakhiran data *customer information file* yang dimiliki oleh nasabah yang dianggap kurang atau belum diperbaharui.
2. Kegiatan Rutin
 - a. Melakukan pelayanan terhadap nasabah dalam hal ini memiliki keluhan terhadap rekening dimiliki;
 - b. Memberi informasi terhadap nasabah mengenai kelengkapan data.
3. Kegiatan Tambahan
 - a. Pencatatan register keluarnya kartu yang diberikan kepada nasabah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan kegiatan Kerja praktik di Kantor BRI Cabang Manado yang di laksanakan kurang lebih selama dua bulan, mulai pada tanggal 24 agustus hingga 23 oktober 2020, penulis sebelumnya melakukan wawancara dengan pimpinan cabang BRI Cabang manado dan setelah itu penulis ditempatkan pada bagian operasional pada unit kerja BRI cabang manado.

Selama penulis melaksanakan kegiatan kuliah praktik, penulis dapat mempelajari sistem operasional bank khususnya dalam hal ini prosedur penjagaan data nasabah dan perlindungan rekening nasabah dari masalah scamming yang sedang berlangsung

Bank sendiri merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kegiatan perbankan bergerak dengan dana masyarakat atas dasar kepercayaan. Maka dari itu setiap pemangku kepentingan di bidang perbankan wajib menjaga kepercayaan masyarakat tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap dana perbankan akan tetap terjaga dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*).

Dalam melindungi informasi dan data nasabah, Bank dalam hal ini ikut menerapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Bank yang harus bank berikan kepada konsumen adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang di berikannya;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.⁵

A. Kegiatan Utama Prioritas

Selama melaksanakan kegiatan kuliah praktik yang berlangsung selama 2 bulan terhitung dari tanggal 24 agustus s/d 23 oktober 2020, penulis di tempatkan pada bagian operasional di mana dalam kegiatan utama penulis melakukan kegiatan pelengkapan *customer information file* (CIF), dan ikut dalam proses konsultasi terhadap nasabah yang memiliki masalah. Customer information file merupakan informasi lengkap mengenai nasabah dalam suatu bank. CIF terdiri dari nomor nomor berbeda yang pada setiap nomornya adalah informasi dari nasabah bank tersebut. Data Data pada CIF merupakan informasi rahasia milik bank seperti data keuangan maupun data kredit nasabah. Penggunaan CIF juga sering kali digunakan sebagai pemberian nilai factor resiko nasabah sehingga pihak bank lebih mudah untuk mengetahui

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

riwayat perbankan nasabah yang memiliki riwayat yang baik atau riwayat yang. Data CIF yang tidak lengkap disebut juga dengan *Bad Data* yang dapat menyebabkan rekening nasabah tidak bisa mendapatkan fasilitas-fasilitas terbaru. Untuk memperbaiki bad data, harus di perbaikinya beberapa data yang diketahui salah kemudian akan disubmit dan segera diperiksa oleh supervisor yang bertanggung jawab.

Konsultasi terhadap nasabah yang memiliki masalah merupakan bentuk penyelesaian sengketa antara pihak bank dan pihak nasabah dengan cara berbicara secara langsung dengan nasabah tersebut mengenai permasalahannya kemudian di selidiki oleh pihak bank untuk mengetahui apa yang terjadi.

B. Kegiatan Rutin

Dalam melaksanakan kegiatan kuliah praktik , penulis juga di berikan kegiatan membantu *Customer Service* (CS) seperti melakukan pelayanan kepada customer dimana dalam hal ini penulis mendengarkan permasalahan yang sedang di alami oleh customer seperti kasus permasalahan terhadap Kartu *Anjungan Tunai Mandiri* (ATM) yang tertelan,terblokir,dan hilang. Kegiatan lainnya berupa pembuatan rekening juga di bantu denganmengarahkan curtomer untuk mengisi formulir-formulir yang ada serta membantu terhadappelengkapan data-data dan permasalahan customer yang setelah itu akan di arahkan ke *customer service* (CS) untuk segera di layani.

Sebelum melakukan bantuan pelayanan terhadap nasabah, terlebih dahulu dilakukan pengecekan terhadap kelengkapan data/dokumen yang di miliki nasabah sebelum di layani oleh customer service sesuai dengan permasalahan

yang di alami. Seperti kartu ATM hilang maka nasabah harus memiliki surat keterangan hilang yang harus di buat terlebih dahulu di kepolisian.

C. Kerja Pelangkap/Tambahan

Selama kegiatan kuliah praktek, penulis juga mendapat pekerjaan tambahan seperti melakukan pencatatan register dimana penulis melakukan pencatatan berapa jumlah kartu yang keluar dan siapa nasabah yang mengambil kartu tersebut pada tanggal tertentu.

Selama melaksanakan kuliah praktik di BRI Cabang manado, penulis tidak memiliki hambatan sehingga dapat menyelesaikan kuliah praktik selama 2 (dua) bulan terhitung sejak tanggal 24 Agustus s/d 23 Oktober 2020. Dalam pelaksanaan kerja pratik penulis diberikan beberapa fasilitas seperti ;

1. Komputer;
2. Alat tulis menulis;
3. Printer.

D. Permasalahan

Selama penulis melaksanakan kegiatan Kerja Praktik, Penulis menemukan permasalahan-permasalahan umum yang sering terjadi selama melakukan kegiatan Kerja Praktik pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado :

1. Perkembangan pesat terhadap teknologi informasi merupakan pendukung bagi bank dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang lebih efisien seperti adanya mesin ATM sebagai tempat melakukan transaksi elektronik, internet banking dan mobile banking. Namun dengan fasilitas dan kemudahan yang di berikan oleh bank tersebut juga tidak luput dari kejahatan yang terjadi. *Skimming* merupakan permasalahan yang marak terjadi di dalam dunia perbankan belakangan ini, *skimming* sering kali dilakukan dengan modus sebagai orang yang mengaku dari pihak bank yang ingin membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah nasabah mengenai kartu ATM mereka. Namun dalam kasus besar para pelaku memakai alat bernama *skimmer* sebagai alat yang mencuri data nasabah dan kamera untuk melihat PIN (*Personal identification number*) dari kartu ATM.

Kartu ATM merupakan kartu yang di miliki oleh setiap nasabah saat membuat rekening tabungan. Kartu ATM memiliki fungsi untuk menarik uang tunai pada mesin ATM dan juga fasilitas-fasilitas perbankan yang ada sebagai contoh fasilitas pembayaran , transfer

saldo , dan juga pengecekan saldo yang merupakan hak setiap nasabah yang memiliki rekening pada bank tersebut.

Saat seorang nasabah memiliki masalah terhadap kartu ATM mereka, maka nasabah konsumen tidak bisa mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen tidak bisa di dapatkan. Dalam pasal 4 ayat 1,3 dan 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatandalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan juga hak untuk di dengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang di gunakan⁶ dalam hal ini jika nasabah terkena kasus *skimming* maka informasi pribadi nasabah atau rahasia bank tersebut akan bocor kepada para pelaku *skimming*. Menurut Pasal 37B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dikatakan setiap bank menjamin dana masyarakat yang di simpan pada bank yang bersangkutan.⁷

Nasabah yang tidak sadar telah terjadinya *skimming* pada rekeningnya akan mengeluhkan terhadap jumlah uang terhadap rekeningnya dimana uang yang dimiliki oleh pihak nasabah tidak sesuai dengan jumlah uang yang di miliki nasabah. Nasabah memberikan laporan terhadap pihak bank dalam bentuk keluhan langsung yang di sampaikan oleh nasabah. Dalam kasusnya pada lapangan kerja penulis

⁶ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Pasal 37B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

mendapati Nasabah A melaporkan bahwa uang nasabah tidak sesuai dengan jumlah uang yang di miliki sebelumnya. Pihak bank dalam hal ini harus transparan dalam memberikan informasi data yang di miliki nasabah terhadap pengeluaran saldo nasabah beserta tempat dan tanggal saldo tersebut keluar.

Pihak bank memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan pelaku usaha dalam hal ini bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi jasa yang di hasilkan⁸ Bank juga harus bertanggung jawab sesuai dengan pasal 10 Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/2014 tentang perlindungan konsumen. Di mana dikatakan “Penyelenggara wajib bertanggungjawab terhadap konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.”⁹ Ganti rugi juga di atur dalam Peraturan Organisasi Jasa Keuangan (PJOK) di dalam Pasal 29 PJOK Nomor 1/PJOK.07/2013 menyebutkan bahwa”Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, Pegawai Pelaku Jasa Keuangan dan/atau kelalaian Pengurus, Pegawai Pelaku Jasa Keuangan dan/atau

⁸ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁹ Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen

pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”¹⁰

Sebelum dilakukannya ganti rugi, nasabah yang menjadi korban *skimming* harus di selidiki terlebih dahulu apakah murni terkena *skimming* atau merupakan kesalahan dari nasabah. Pihak bank akan melakukan pengecekan pada data transaksi yang dilakukan nasabah berupa riwayat penarikan, penyetoran, dan transfer beserta tempat dan tanggal dilakukannya aktivitas tersebut. Bentuk pengecekan lainnya berupa rekaman CCTV pada mesin ATM. Setelah diselidiki dan benar terjadinya *skimming* pada rekening nasabah tersebut, maka pihak bank akan memberikan ganti rugi sejumlah uang yang hilang dari rekening tersebut.

Jika pihak bank salah dalam memberikan informasi maka berdasarkan ketentuan dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menetapkan, bahwa pihak yang merasa di rugikan oleh keterangan yang di berikan oleh bank sebagaimana di maksud dalam pasal 41, pasal 42, pasal 43, dan pasal 44, berhak untuk mengetahui isi keterangan tersebut dan meminta pembetulan jika terdapat kesalahan dalam keterangan yang di berikan.¹¹ Dan jika pihak bank tidak mau membetulkan kesalahan keterangan yang di berikannya atas nasabah

¹⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 1/PJOK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

¹¹ Djoni s.Gazali, S.H., M Hum. –Racmadi Usman, S.H., M.H, hukum perbankan (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) hlm. 523.

yang telah dirugikan makan nasabah mempunyai hak untuk menggugat bank secara perdata dan mengadakan hal tersebut kepada aparat berwajib.

Dalam persamalahan ini, jika ada karyawan bank/banker yang ikut terkait dalam melakukan skimming maka pihak bank dapat menuntut karyawan tersebut, namun biasanya bank hanya akan meminta karyawan tersebut untuk menggantirugi total kerugian yang di sebabkan karena ini merupakan permasalahan internal dan bank menganggap tindakan ini dapat memunculkan resiko hukum. Namun jika bank mau maka karyawan dapat di tuntutan sesuai dengan pasal 362 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tentang Penggelapan yang berbunyi “barang siapa mengambil sesuatu, yang seluruhnya atau sebagian kepunyaan orang lain, dengan maksud dimiliki secara melawan hukum, diancam karna pencurian, dengan pidana palig lama lima tahun atau denda paling banyak selmilan ratus rupiah”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kuliah praktik yang di lakukan pada BRI Cabang Manado, yang di mulai pada tanggal 24 agustus s/d 23 oktober 2020, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang di lakukan selama kegiatan kerja praktik di BRI Cabang Manado
 - a) Kerja utama : Penulis mengikuti proses konsultasi antara pihak bank dan nasabah yang memiliki masalah terhadap rekeningnya dimana perlu diselidiki terlebih dahulu permasalahannya seperti *skimming* dan jika terbukti terjadinya *skimming* maka pihak bank harus mengganti rugi sebagaimana ketentuan berlaku. penulis juga melakukan perbaikan data pada *customer information file* (CIF) dengan melakukan perbaikan data, maka rekening nasabah bisa lebih update dan mendapat layanan-layanan terbaru ;
 - b) Kerja rutin : Penulis membantu pada bagian *Customer Service* (CS) dengan nasabah yang memiliki permasalahan mengenai hak-hak konsumen ;
 - c) Kerja tambahan : Melakukan pencatatan register pengeluaran ATM.
2. Dalam penempatan kerja , penulis dapat mempelajari bagaimana sistematis pelayanan yang di lakukan bank terhadap konsumen dan juga berusaha

menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh konsumen sesuai dengan prosedur dan tata cara yang berlaku.

B. Saran

Selama melakukan kegiatan kerja praktik, saran yang dapat disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bank BRI merupakan salah satu Bank dengan jumlah nasabah terbanyak di Indonesia. Bank BRI juga dalam hal ini sering menjadi tempat penyaluran dana bantuan oleh pemerintah. Banyaknya nasabah baik nasabah umum maupun nasabah penerima bantuan mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Bank. Pihak bank dalam hal ini harus menambah tenaga kerja dan juga lebih meningkatkan pengamanan sesuai dengan anjuran pemerintah mengenai PSBB.
2. Pihak bank harus memberikan penangguhan terhadap rekening dan ATM yang dimiliki nasabah, serta memperketat pengawasan terhadap kasus *skimming* sehingga nasabah merasa aman dan dapat percaya pada bank selaku lembaga keuangan yang dipercayai untuk menyimpan Uang, serta melakukan penyelidikan dengan cepat dan tepat untuk permasalahan ini sehingga nasabah cepat mendapatkan uang ganti rugi sebagai bentuk perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Gazali, Djoni S ,–Usman Racmadi, 2016 “*Hukum Perbankan*”(Jakarta:Sinar Grafika, 2016)

Jurnal

Ekawati Dian.”Perindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Yang Dirugikan Akibat Kejahatan Skimming Ditinjau Dari Prespektif Teknologi Informasi Dan Perbankan”. Vol.1 issue.2,Desseember 2018,15.

Website

<https://Bri.co.id/info-perusahaan> diakses pada tanggal 29/01/2021

<https://www.ajaib.co.id/makna-logo-bri> diakses pada tanggal 29/01/2021

Peraturan Perundang-Undang

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 102, Tambahan Lebaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/2014 Tentang Perlindungan Konsumen,

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (PJOK) Nomor 1/PJOK/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Lampiran 1

PENETAPAN
RENCANA KEGIATAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
OLEH
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG MANADO
JALAN SARAPUNG NOMOR 40

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renny Yulianty Potabuga

Jabatan: Manager operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado

Dengan ini menyatakan persetujuan atas hasil observasi pekerjaan pada bagian operasional yang pelaksanaannya di lakukan dari Tanggal 24 Agustus 2020 sampai 23 Oktober 2020 menjadi rencana kegiatan kerja praktik Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado Atas Nama

RALF GERALDO RENDY TACOH

NIM :17051028

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Rencana kerja ini ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh mahasiswa terhitung mulai kegiatan observasi tanggal 24 agustus 2020 sampai dengan 23 oktober 2020.
- b. Pelaksanaan tugas atau kegiatan kerja selalu berkoordinasi atau berkonsultasi dengan pimpinan atau pihak pihak yang berkompeten.
- c. Hasil kegiatan kerja praktik harus dilaporkan kepada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado selambat-lambatnya 1 (satu) bulan setelah berakhirnya kegiatan

Rencana Kegiatan Kerja Praktik ditetapkan sebagai Berikut:

1. Rencana Kerja Utama

- a. Kegiatan dan pembuatan : Memperbaiki informasi data nasabah yang tidak lengkap berupa informasi pribadi, penghasilan nasabah, dan pekerjaan nasabah.
- b. Alat Sarana atau Fasilitas : Komputer, Alat Tulis
- c. Waktu Pelaksanaan : Waktu Pelaksanaan Di mulai pada Tanggal 24 Agustus 2020

2. Rencana Kerja Rutin

- a. Kegiatan dan pembuatan :Pelayanan nasabah mengenai persoalan kartu dan rekening nasabah dan ATM (anjungan tunai mandiri) yang memiliki permasalahan penarikan , hilang , terblokir, dan tertelan dan permasalahan lain
- b. Alat Sarana atau Fasilitas : Komputer , Print , Formulir pengajuan permasalahan , pulpen.
- c. Waktu pelaksanaan : Waktu Pelaksanaan di mulai pada tanggal 26 agustus 2020

3. Rencana Kerja Tambahan

- a. Kegiatan dan pembuatan : Pencatatan register nasabah yang menerima ATM (anjungan tunai mandiri)
- b. Alat sarana atau fasilitas : Buku tulis , mistar , pulpen
- c. Waktu pelaksanaan : Waktu Pelaksanaan di mulai pada tanggal 29 september 2020

Demikian surat keterangan ini dibuat sebagai pegangan bagi masing-masing pihak yakni mahasiswa maupun instansi atau perusahaan tersebut diatas dalam kegiatan kerja praktik maupun pengawasan.

Manado, 23 November 2020

Mahasiswa



Ralf G. R. Tacoh

Menyetujui:

Pimpinan Kantor



RENNY YULIANTY POTABUGA
MANAGER OPERASIONAL

**Lampiran 2: Laporan Kerja Dan Jadwal Kegiatan Kerja Mahasiswa
Fakultas Hukum Universitas Katolik, De La Salle Manado
Tahun Ajaran 2020/2021 Periode: 24 Agustus 2020 - 23
Oktober 2020**

LAPORAN KEGIATAN HARIAN

NO	Hari&Tanggal	Jam	Unit kegiatan kerja	keterangan
1.	Senin, 24 Agustus 2020	07.13 07.16-07.40 08.00 13.00 14.00-17.00 17.28	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi dan pengenalan diri Jam operasional kantor Jam Istirahat Mengamati pekerjaan operasional kantor Pulang	
2.	Selasa, 25 Agustus 2020	07.10 07.15-07.40 08.00 09.20-12.00 13.00-14.00 14.12-16.00 17.10	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Jam operasional kantor Membantu bagian operasional Jam istirahat Membantu bagian operasional Pulang	
3.	Rabu, 26 Agustus 2020	07.12 07.16-07.40 08.00 08.40-12.46 13.00-14.00 14.09-17.12 17.18	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Jam operasional kantor Membantu bagian operasional Istirahat Melakukan perbaikan data <i>CIF</i> Pulang	
4.	Kamis, 27 Agustus 2020	07.14 07.15-07-40 08.00 08.14-12.58 13.00-14.00 14.16-17.00	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Jam operasional kantor Melakukan perbaikan data <i>CIF</i> Istirahat Melakukan perbaikan data <i>CIF</i>	

		17.16	Pulang	
5.	Jumat, 28 Agustus 2020	07.13 07.16-07.40 08.00 08.17-11.36 11.40-14.00 14.06-17.00 17.12	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Jam operasional kantor Melakukan perbaikan data <i>CIF</i> Istirahat Melakukan perbaikan data <i>CIF</i> pulang	
6.	Senin, 31 Agustus 2020	-	-	Izin sakit
7.	Selasa, 1 September 2020	07.17 07.17-07.40 08.12-11.56 12.00-13.00 13.03-16.54 17.01	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi membantu unit operasional istirahat melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
8.	Rabu, 2 September 2020	07.14 07.16-07.40 08.05-11.59 12.00-13.00 13.02-16-59 17.12	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
9.	Kamis, 3 September 2020	07.15 07.15-07.40 08.10-11.58 12.00-13.00 13.10-16.57 17.06	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Membantu unit operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
10.	Jumat, 4 September 2020	07.13 07.16-07.40 08.08-11.38 11.40-14.01	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat	

		14.05-16.54 17.03	Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
11.	Senin, 07 September 2020	07.18 07.15-07.40 08.12-11.52 12.00-13.00 14.42-16.58 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
12.	Selasa, 08 September 2020	07.14 07.16-07.40 09.07-11.56 12.00-13.00 13.12-16.56 17.12	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
13.	Rabu, 09 September 2020	07.15 07.15-07.40 08.10-11.54 12.00-13.00 13.08-16.48 17.02	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melmbantu bagian operasional Pulang	
14.	Kamis, 10 September 2020	07.14 07.15-07.40 08.13-11.58 12.00-13.00 13.04-16.42 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Menyortir uang Pulang	
15.	Jumat, 11 September 2020	07.13 07.16-07.40 08.05-11.37 11.40-14.00 14.02-16.40	Tiba di kantor Mengikuti brifering pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i>	

		17.03	pulang	
16.	Senin, 14 September 2020	07.13 07.16-07.40 08.32-12.00 12.00-14.04 14.06-16.49 17.01	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
17.	Selasa, 15 September 2020	07.15 07.16-07.40 09.08-11.59 12.00-13.00 13.07-16.42 17.03	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Membantu bagian operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
18,	Rabu,16 September 2020	07.14 07.16-07.40 08.30-11.57 12.00-13.00 13.14-16.42 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
19.	Kamis, 17 September 2020	07.16 07.16-07.40 08.22-11.59 12.00-13.00 13.10-16.47 17.02	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
20.	Jumat, 18 September 2020	07.14 07.15-07.40 08.12-11.54 12.00-13.00 13.14-16.32	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan	

		17.00	<i>bad data</i> Pulang	
21.	Senin, 21 September 2020	07.14 07.16-07.40 08.14-11.56 12.00-14.12 14.03-16.48 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
22.	Selasa, 22 September 2020	07.15 07.15-07.40 09.14-11.56 12.00-13.00 13.08-16.48 17.09	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
23.	Rabu, 23 September 2020	07.14 07.16-07.40 08.19-11.56 12.00-13.00 13.08-16.48 17.02	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
24.	Kamis, 24 September 2020	07.13 07.16-07.40 08.14-11.56 12.00-13.00 13.08-16.48 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
25.	Jumat, 25 September 2020	07.14 07.16-07.40 08.14-11.36 11.40-14.00 14.08-16.48 17.06	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Membantu bagian operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	

26.	Senin, 28 September	07.15 07.16-07.40 08.11-11.35 12.00-14.04 14.06-16.32 17.03	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
27.	Selasa, 29 September	07.14 07.16-07.40 09.12-11.54 12.00-13.00 13.08-16.30 17.06	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> dan pencatatan register Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
28.	Rabu, 30 September	07.13 07.16-07.40 08.14-11.36 12.00-13.00 13.03-16.35 17.00	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Membantu bagian operasional Istirahat Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah pulang	
29.	Kamis, 01 Oktober	07.15 07.15-07.40 08.14-11.53 12.00-13.00 13.07-16.29 17.01	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Membantu bagian operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
30.	Jumat, 02 Oktober	-	-	izin
31.	Senin, 05 Oktober	07.15 07.16-07.40 08.14-11.36 12.00-14.45	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat	

		15.08-17.43 17.49	Menyortir uang pulang	
32.	Selasa, 06 Oktober	07.14 07.15-07.40 09.37-11.42 12.00-13.00 13.38-17.18 17.35	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Menyortir uang Istirahat Menyortir uang pulang	
33.	Rabu, 07 Oktober	07.13 07.16-07.40 08.14-11.55 12.00-13.00 14.08-17.23 17.28	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Menyortir uang pulang	
34.	Kamis, 08 Oktober	-	-	masalah transportasi
35.	Jumat, 09 Oktober	07.15 07.16-07.40 08.14-11.36 11.40-14.00 14.08-17.18 17.23	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Menyortir uang Pulang	
36.	Senin, 12 Oktober	07.32 08.14-11.53 12.00-14.50 15.08-16.30 17.00	Tiba di kantor Memperbaiki <i>bad data</i> Istirahat Memperbaiki <i>bad data</i> pulang	
37.	Selasa 13 Oktober	07.38 09.14-11.58 12.00-13.00 13.02-16.18 17.00	Tiba di kantor Mengikuti proses konsultasi permasalahan rekening oleh pihak bank dan nasabah Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
38.	Rabu, 14 Oktober	08.54 09.12-11.55 12.00-13.00 13.08-16.22	Tiba di kantor Membantu jaringan operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i>	

		17.01	Pulang	
39.	Kamis, 15 Oktober	07.14 07.15-07.40 08.14-11.55 12.00-13.00 13.12-16.21 17.02	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> istirahat melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
40.	Jumat 16 Oktober	07.14 07.16-07.40 08.26-11.37 11.40-14.00 14.12-16.18 17.06	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan bad data pulang	
41.	Senin, 19 Oktober	07.17 08.14-11.53 12.00-14.50 15.08-16.30 17.00	Tiba di kantor Memperbaiki <i>bad data</i> Istirahat Memperbaiki <i>bad data</i> pulang	
42.	Selasa 20 Oktober	07.13 09.14-11.59 12.00-13.00 13.02-16.18 17.00	Tiba di kantor Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
43.	Rabu, 21 Oktober	07.15 09.11-11.58 12.00-13.00 13.08-16.22 17.01	Tiba di kantor Membantu jaringan operasional Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Pulang	
44.	Kamis, 22 Oktober	07.12 07.15-07.40 08.14-11.55 12.00-13.00 13.12-16.21 17.02	Tiba di kantor <i>Brifering</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> istirahat melakukan pencarian berkas pulang	

45.	Jumat, 23 Oktober	07.13 07.16-07.40 08.26-11.37 11.40-14.00 14.12-16.18 18.06	Tiba di kantor <i>Briefing</i> pagi Melakukan perbaikan <i>bad data</i> Istirahat Melakukan perbaikan <i>bad data</i> pulang	
-----	----------------------	--	---	--

Manado, 23 November 2020

Mahasiswa

Ralf G. R. Tacoh

Menyetujui :

Pimpinan



RENNY YULIANTU POTABUGA
MANAGER OPERASIONAL

**Lampiran 3: KEGIATAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA FAKULTAS
HUKUM UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR
CABANG MANADO**

PERIODE : 24 AGUSTUS SAMPAI 23 OKTOBER 2020

LAPORAN KEGIATAN MINGGUAN

Nama Mahasiswa	Bulanan/mingguan	Hasil kerja	Keterangan/catatan pimpinan
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan Agustus Minggu ke 5	Pada Minggu Pertama Penulis mengetahui prosedur standar pelayanan bagian operasional	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan September Minggu Ke 1	Penulis di ajarkan proses pelengkapan data nasabah pada <i>Customer Information File</i> untuk melengkapi bad data pada nasabah	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan September Minggu Ke 2	Penulis mengetahui permasalahan-permasalahan rekening konsumen	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan September Minggu Ke 3	penulis mengetahui perosedur pengaduan permasalahan rekening sebagai hak konsumen	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan September Minggu Ke 4	Penulis memahami proses pengaduan nasabah mengenai Kartu ATM hilang	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan Oktober Minggu Ke 1	Penulis melakukan kegiatan melakukan pencarian berkas perusahaan yang menabung pada bank	
Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan Oktober Minggu Ke 2	Penulis memahami prosedur pencatatan register	

Ralf Geraldo Rendy Tacoh	Bulan Oktober Minggu ke 3	Penulis melakukan pelengkapan nasabah <i>(customer information file)</i>	masih proses data	
-----------------------------	------------------------------	--	-------------------------	--

Manado, 23 November 2020

Mahasiswa

Ralf G. R. Tacoh

Menyetujui :

Pimpinan



RENNY YULIANTU POTABUGA
MANAGER OPERASIONAL

**Lampiran 4: KEGIATAN PRAKTEK MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO PADA
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MANADO
PERIODE 24 AGUSTUS SAMPAI 23 OKTOBER 2020**

LAPORAN KEGIATAN BULANAN

Periode Bulan ke 1 dan Bulan ke 2 dan Hasil Kerja	Analisis hasil kerja
<p data-bbox="304 741 818 815">24 Agustus 2020 sampai 24 September 2020</p> <p data-bbox="304 869 818 1151">Pada bulan pertama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik pada PT.Bank Rakyat Indonesia cabang manado, penulis melakukan adaptasi terhadap lingkungan baru serta melihat permasalahan secara langsung terhadap konsumen bank</p>	<p data-bbox="834 741 1340 1827">Penulis melihat cara penyelesaian masalah terhadap nasabah di mana masing masing nasabah memiliki permasalahannya masing masing seperti kartu ATM (anjudan tunai mandiri) yang terblokir , ATM yang tertarik , hilang dan sebagainya. Pihak nasabah dalam mengurus permasalahannya harus mengisi berkas berkas terlebih dahulu untuk Bank BRI sendiri harus mengisi formulir FR-01 yang dalam formulirnya nasabah harus mengisi data pribadi dan juga keluhan yang di alami kemudian di tanda tangani sebagai persetujuan nasabah sendiri yang kemudian akan di layani oleh customer service sebagai operasional yang melayani keluhan nasabah.penulis juga di ajarkan untuk melengkapi data dalam CIF (Customer information File) dimana berisikan data pribadi nasabah yang bersifat rahasia. Untuk melengkapi data penulis hanya melakukan perbaikan sesuai dengan arahan Mentor.</p>

<p>24 September sampai 23 Oktober 2020</p> <p>Penulis memahami permasalahan yang umumnya terjadi pada nasabah dan juga proses penyelesaian yang dilakukan oleh Bank dalam situasi tertentu</p>	<p>Saat penulis melakukan kerja praktik pada PT.Bank Rakyat Indonesia cabang manado, Bank BRI sedang dihadapkan dengan masalah skimming pada ATM nasabah dimana pihak penipu mengaku sebagai pihak dari Bank dan berpura pura membantu nasabah untuk mengambil uang. Pihak BRI sendiri secara tegas memberikan himbauan kepada nasabah nasabah mereka agar terhindar dari skimming. Untuk nasabah yang sudah terlebih dahulu menjadi korban pihak bank akan menyelidiki terlebih dahulu tempat kejadian perkara melalui CCTV dan juga mengecek waktu serta tanggal transaksi rekening kemana. Pelaku kejahatan skimming dapat dijerat dengan pasal 363 ayat (5) Kitab Undang-Undang hukum pidana juncto pasal 32 ayat(1) Undang-Undang Nomor 1 tahun 2008, tentang memindahkan informasi elektronik dan/atau dokumen milik orang lain atau milik publik dengan ancaman hukuman penjara paling lama delapan tahun dan/atau denda paling banyak dua miliar rupiah</p>
--	---

Menyetujui :

Pimpinan



RENNY YULIANTU POTABUGA
MANAGER OPERASIONAL

Manado, 23 November 2020

Mahasiswa

Ralf G. R. Tacoh

FORMULIR

Form Mg 1/4

PERMOHONAN MAGANG

- Nama Mahasiswa : Ralf Geraldo Rendy Tacoh
- NIM : 17051028
- Alamat : Perumahan Minanga Indah Lingkungan XI
- Jumlah sks yang telah ditempuh : 129 SKS
- Pembimbing Akademik : Ignatius Rusyadi S.H, M.H
-

Dengan ini mengajukan permohonan untuk melaksanakan Program Magang sbb:

- Nama Tempat Magang : PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
- Bidang Usaha : Bank
- Alamat Kantor : Jalan sarapung No. 4-8 Manado
- Alamat e-mail : -
- Nomor Telp. Kantor : (0431)863177, 863377, 867434
- Nomor Fax. : 867435
- Pimpinan/Kepala : Renny Yulianti Potabuga
Kantor tempat magang
- No. Telp. Pimpinan : -
- Surat Pengantar : (disiapkan oleh Fakultas)
- Tanggal Mulai Magang : 24 Agustus 2020
- Tanggal Selesai : 23 Oktober 2020
- Perkiraan Presentasi Tgl : 23 November 2020

Deskripsi Singkat Alasan/Motivasi memilih tempat magang tersebut di atas:

Penulis memiliki Motivasi untuk memilih tempat magang di Bank untuk mendapatkan pengalaman lebih mengenai perbankan.

- Manfaat yang akan diperoleh di tempat magang tsb.:
Penulis mendapatkan pengalaman kerja khususnya mengenai cara kerja perbankan.

Bersama ini dilampirkan KRS dan pernyataan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan magang.

Manado, 23 Juli 2020

Pemohon Magang,

Mengetahui,

Plt. Ketua Program Studi,



Ralf G. R. Tacoh



Annita T. S. F Mangundap, S.H., M.H.

Menyetujui,

Dekan



Helena B. Tambajong, S.H., M.H

--	--	--	--	--	--	--	--

Ket. : 80 – 100 = Amat Baik

66 - 79,9 = Baik

55 – 65,9 = Cukup

NILAI RATA-RATA : _____

Manado, Oktober 2020

Pimpinan Instansi,



Renny Yulianty Potabuga

Manager Operasional

PERSETUJUAN TEMPAT PELAKSANAAN MAGANG

Form Mg 3/4

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pimpinan/ : Renny Yulianti Potabuga
Kepala Instansi/Kantor
Nama Instansi/Kantor : PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
Alamat Kantor : Jalan Sarapung Nomor 4-8 Manad
Alamat e-mail : -
No. Telp. Kantor : (0431)863177, 863377, 867434
No. Fax. : 867435

Dengan ini menyetujui mahasiswa tersebut di bawah ini:

N a m a : Ralf Geraldo Rendy Tacoh
Tempat/Tgl Lahir : Manado, 25 April 2000

Untuk menjalankan kegiatan magang di instansi/kantor kami selama 2 (dua) bulan
dari tanggal 24 Agustus 2020 s/d 23 Oktober 2020

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Manado, 23 Juli 2020

Pimpinan Instansi,



Renny Yulianty Potabuga
Manager Operasional

SURAT PERNYATAAN MEMENUHI PERSYARATAN AKADEMIS

Form Mg 2/4

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Ralf Geraldo Rendy Tacoh

NIM : 17051028

Telah Lulus Sejumlah : 129 sks

Telah memenuhi syarat akademis untuk melaksanakan Mata Kuliah Magang.

Manado, 23 Juli 2020

Pembimbing Akademik,



Dr. I Rusyadi, S.H., M.Hum.

Catatan :

Minimal : 110 sks

**Lampiran 6: KEGIATAN PRAKTEK MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO PADA
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MANADO
PERIODE 24 AGUSTUS SAMPAI 23 NOVEMBER 2020**

DOKUMENTASI

- 1. Bersama Ibu. Donna Wuysang selaku supervisor customer service Bank BRI Cabang Manado**



(berlokasi pada tempat pelayanan nasabah teller dan operasional)

2. **Bersama kak Adiputra Mandang (kiri) dan kak Jeremy (kanan) selaku Customer Service pada bagian operasional**



(berlokasi di bagian pelayanan pencetakan rekening koran)

Agree with BRI / Setuju dengan BRI

Rekening di Bank Lain / Account with the other Bank

Bank

Bank

Tabungan/ Saving
Giro/ Current
Deposito/ Time Deposit
Pinjaman/ Loan Activity
Lainnya/ Others

Tabungan/ Saving
Giro/ Current
Deposito/ Time Deposit
Pinjaman/ Loan Activity
Lainnya/ Others

Kartu Kredit BRI / BRI Credit Card Holder

Kartu Kredit Bank Lain / Others Bank Credit Card Holder

Ada / Yes Tidak / No

Penerbit / Issuer

Penerbit / Issuer

Classic
Gold
Platinum
Classic
Gold
Platinum

PEMBUKAAN REKENING BARU / OPENING NEW ACCOUNT

Pembukaan Rekening Baru / Opening New Account

Untuk mewakili diri sendiri / Self-interest

Untuk mewakili orang lain (Beneficial Owner/ BO) atau qj / For other person (Beneficial Owner/ BO) or qj

1. PRODUK/ PRODUCT

Produk yang dipilih / Product Selection

BritAma Simpedes Tabungan Haji

Deposito Giro* Lainnya/ Others

Buku Tabungan / Passbook

Ada / Yes Tidak / No

Mata Uang / Currency

Rupiah (IDR) Lainnya/ Others

Nomor Rekening / Account Number

*Tambahkan formulir khusus Giro With different form for the Current Account

2. FASILITAS YANG DIMINTA/ REQUESTED FEATURES

Debit BRI / Rekening Koran / Checking Account

Classic Gold Platinum

e-Statement

Diambil sendiri/ Self pick-up

Alamat surat menyurat/ Mailing Address

Alamat Email/ Email Address

Mobile Banking Internet Banking SMS Notifikasi / Limit

Lainnya/ Others

e-Banking

Nomor Handphone/ Mobile Phone

Nomor Kartu/ Card Number

3. KHUSUS PEMBUKAAN DEPOSITO/ FOR OPENING DEPOSIT

Mata Uang / Currency

IDR EUR USD Lainnya/ Others

Pokok Deposito / Principal

Angka / Amount

Terbilang / Say

Jangka Waktu / Tenor

1 Bulan/ Month 6 Bulan/ Month 24 Bulan/ Month

2 Bulan/ Month 12 Bulan/ Month 3 Bulan/ Month

18 Bulan/ Month Hari/ Day

Perpanjangan / Extension

Otomatis (Roll Over) / Automatic Tidak Otomatis / Non-Automatic Suku Bunga / Interest Rate

Pembayaran Bunga / Interest Payment

Tunai/ Cash

Nomor rekening/ Account number

Atas nama/ On behalf of

Tambahkan ke pokok (Add On) masuk rekening / To be added to the principal

Agree with BRI / Setuju dengan BRI

Rekening di Bank Lain / Account with the other Bank

Bank

Bank

Tabungan/ Saving
Giro/ Current
Deposito/ Time Deposit
Pinjaman/ Loan Activity
Lainnya/ Others

Tabungan/ Saving
Giro/ Current
Deposito/ Time Deposit
Pinjaman/ Loan Activity
Lainnya/ Others

Kartu Kredit BRI / BRI Credit Card Holder

Kartu Kredit Bank Lain / Others Bank Credit Card Holder

Ada / Yes Tidak / No

Penerbit / Issuer

Penerbit / Issuer

Classic
Gold
Platinum
Classic
Gold
Platinum

PEMBUKAAN REKENING BARU / OPENING NEW ACCOUNT

Pembukaan Rekening Baru / Opening New Account

Untuk mewakili diri sendiri / Self-interest

Untuk mewakili orang lain (Beneficial Owner/ BO) atau qj / For other person (Beneficial Owner/ BO) or qj

1. PRODUK/ PRODUCT

Produk yang dipilih / Product Selection

BritAma Simpedes Tabungan Haji

Deposito Giro* Lainnya/ Others

Buku Tabungan / Passbook

Ada / Yes Tidak / No

Mata Uang / Currency

Rupiah (IDR) Lainnya/ Others

Nomor Rekening / Account Number

*Tambahkan formulir khusus Giro With different form for the Current Account

2. FASILITAS YANG DIMINTA/ REQUESTED FEATURES

Debit BRI / Rekening Koran / Checking Account

Classic Gold Platinum

e-Statement

Diambil sendiri/ Self pick-up

Alamat surat menyurat/ Mailing Address

Alamat Email/ Email Address

Mobile Banking Internet Banking SMS Notifikasi / Limit

Lainnya/ Others

e-Banking

Nomor Handphone/ Mobile Phone

Nomor Kartu/ Card Number

3. KHUSUS PEMBUKAAN DEPOSITO/ FOR OPENING DEPOSIT

Mata Uang / Currency

IDR EUR USD Lainnya/ Others

Pokok Deposito / Principal

Angka / Amount

Terbilang / Say

Jangka Waktu / Tenor

1 Bulan/ Month 6 Bulan/ Month 24 Bulan/ Month

2 Bulan/ Month 12 Bulan/ Month 3 Bulan/ Month

18 Bulan/ Month Hari/ Day

Perpanjangan / Extension

Otomatis (Roll Over) / Automatic Tidak Otomatis / Non-Automatic Suku Bunga / Interest Rate

Pembayaran Bunga / Interest Payment

Tunai/ Cash

Nomor rekening/ Account number

Atas nama/ On behalf of

Tambahkan ke pokok (Add On) masuk rekening / To be added to the principal

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : _____
 Alamat : _____
 No. KTP : _____
 No. Rekening : _____

Bersama ini saya menyatakan bahwa :

1. Pihak Bank BRI telah memberikan informasi yang jujur, akurat, jelas dan tidak menyesatkan terkait dengan syarat ketentuan produk Bank yang saya gunakan termasuk dan tidak terbatas pada manfaat, risiko dan biaya atas produk/ layanan tersebut, dan saya menyatakan mengerti dan menyetujui atas penjelasan Pihak Bank BRI tersebut.
2. Telah mendapatkan penjelasan dari Bank dan memahami bahwa pihak Bank tidak akan memanyakan informasi Personal Identification Number (PIN) ATM / Mobile Banking maupun User ID / Password serta Token Internet Banking BRI dan agar membuat PIN dan Password yang tidak mudah ditebak, serta menjaga kerahasiaan PIN ATM / Mobile Banking maupun User ID / Password serta Token Internet Banking BRI.
3. Memberikan persetujuan kepada Bank untuk memberikan data nasabah seperti, namun tidak terbatas pada CIF kepada Instansi Pemerintah RI maupun Pihak- Pihak Lain sesuai dengan perundang-undangan RI.
4. Bertanggung jawab atas penggunaan bukti kepemilikan rekening, fasilitas transaksi dan segala perintah transaksi terhadap rekening tersebut, baik yang dilakukan melalui jaringan Bank maupun jaringan elektronik, tidak menggunakan rekening maupun fasilitas transaksi untuk tindak kejahatan atau perbuatan melawan hukum, serta tidak memindahtangankan bukti kepemilikan rekening maupun fasilitas transaksi kepada Pihak Lain. Penyalahgunaan terhadap bukti kepemilikan rekening maupun fasilitas transaksi merupakan tanggung jawab nasabah. Apabila rekening terindikasi digunakan tidak sesuai peruntukannya atau terlibat dalam tindak kejahatan atau perbuatan melawan hukum, maka Bank berhak melakukan tindakan sesuai kebijakan Bank, termasuk namun tidak terbatas pada melakukan pembatasan transaksi, pemblokiran, maupun penutupan rekening.
5. Apabila terjadi kehilangan bukti kepemilikan rekening atau fasilitas transaksi, maupun perubahan data terkait fasilitas transaksi saya akan segera melaporkan kepada Bank dan selanjutnya melengkapi dokumen sesuai dengan yang dipersyaratkan oleh Bank. Saya membebaskan Bank dari tanggung jawab atas penyalahgunaan atau risiko atas terjadinya perubahan data sebelum diterimanya laporan kehilangan atau perubahan data diterima oleh Bank.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya secara sadar tanpa adanya tekanan dan atau paksaan dari pihak manapun

_____, 2020
 Pemberi Pernyataan

(_____)
 Nama Nasabah