

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS KERJA DI DIVISI RETAIL COLLECTION
& RECOVERY PT. BANK NEGARA INDONESIA
(Persero) Tbk

REGIONAL OFFICE 11 MANADO



DISUSUN OLEH :

GABRELA TUMANDUK

19042045

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan laporan kerja praktik ini sudah sesuai ketentuan dengan memenuhi syarat serta memberikan bimbingan masukan yang tepat bagi mahasiswa.

Laporan kerja praktik ini dibuat oleh mahasiswa. Kritik dan saran yang diberikan tidak jauh terhadap mengubah pendalaman penulisan mahasiswa.

Mahasiswa telah membuat laporan kerja praktik ini dengan sebaik mungkin dengan maksimal yang dibutuhkan oleh program studi berdasarkan pengamatan dan pengalaman langsung pada tempat kerja praktik.

Manado, 2 September 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Teddy Tandaju', written in a cursive style.

Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Dosen Pembimbing

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS KERJA DI DIVISI RETAIL COLLECTION &
RECOVERY PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk
REGIONAL OFFICE II MANADO**

Nama : Gabrela F.A Tumanduk

NIM : 19042045

Telah diuji pada tanggal 26 September 2024

Susunan Penguji:

1. Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

(Penguji I)



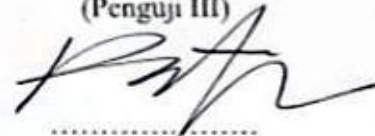
2. Joseph Palulungan, S.E., M.M.

(Penguji II)



3. Rafael H.Y. Sengkey, S.S., M.Pd.

(Penguji III)



Manado, 8 Oktober 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ivonne Angelic. Umboh, S.E., M.Si

Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan tuntunannya sehingga saya dapat menulis laporan kerja praktik ini dengan begitu baik sebagai salah satu syarat kelulusan agar supaya dapat memperoleh gelar S1 di Universitas katolik De La Salle Manado Fakultas Ekonomi & Bisnis. Laporan ini merupakan laporan kerja praktik yang telah dilaksanakan selama 10 minggu yang terhitung mulai dari tanggal 03 Juni 2024 s/d 09 Agustus 2024 yang diselenggarakan di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery. Laporan ini saya buat nyata berdasarkan dengan apa yang terjadi selama masa kerja praktik dengan tidak dilebih-lebihkan atau dikurangkan.

Selain sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar S1, kerja praktik ini juga memiliki tujuan untuk menambah wawasan dan pengalaman kepada setiap mahasiswa sebelum masuk ke dunia kerja yang sesungguhnya dan untuk mengasah *skill* yang dimiliki masing-masing mahasiswa. Karena setiap mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda dimasing-masing bidang oleh karena itu kerja praktik ini mencakup semua bidang agar para mahasiswa dapat berkembang. Kerja praktik ini juga bertujuan agar mahasiswa dapat melihat dan mengaplikasikan secara langsung ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan.

Selama pelaksanaan kerja praktik ini berlangsung saya sebagai penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait

yang sudah sangat membantu penulis. Oleh karena itu, saya sebagai penulis ingin menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado
3. Ibu Patricia G.J. Petrus, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado
4. Bapak Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) selaku dosen pembimbing selama kegiatan kerja praktik berlangsung yang sudah memberikan banyak dukungan dan arahan kepada penulis
5. Kepada PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. Regional Office 11 Manado
6. Kepada *Section Head, Team Leader, Supervisor* dan kepada seluruh karyawan Divisi Retail Collection & Recovery yang sudah mengarahkan dan memberi banyak pelajaran selama kegiatan Kerja Praktik berlangsung
7. Terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak-pihak yang sudah memberikan dukungan selama saya melaksanakan kerja praktik sampai Menyusun laporan kerja praktik ini.
8. Kepada seluruh pihak yang sudah membantu jalannya kerja praktik dan dalam penyusunan laporan ini.

Besar harapan agar supaya laporan kerja praktik ini dapat menjadi acuan sebagai sumber penilaian dan agar supaya dapat memberikan

wawasan dan pengetahuan untuk mahasiswa dan mahasiswa lain tentang perbankan dan beberapa hal mengenai kartu kredit dan lebih khusus mendapat pengetahuan dan informasi tentang PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. Khususnya dalam Divisi Retail Collection & Recovery

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTIK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik	3
1.2.1 Tujuan Umum	3
1.2.2 Tujuan Khusus	3
1.3 Metode Kerja Praktik	4
1.3.1 Pengamatan.....	4
1.3.2 Wawancara	5
1.3.3 Keterlibatan dalam pekerjaan.....	6
1.3.4 Dokumentasi	8
BAB II	10
PROFIL PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Capaian terkini.....	13
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	14
2.4 Nilai Perusahaan	14
2.5 Logo Perusahaan	15
2.6 Struktur Organisasi.....	16
2.7 Deskripsi Struktur Organisasi.....	16
BAB III	19
PEMBAHASAN	19
3.1 Diskusi Umum	19
3.1.1. Interaksi pada saat kerja praktik.....	21

3.1.2.	Mengaplikasikan teori dan konsep.....	21
3.1.3.	Kontribusi Pada Penyelesaian Masalah.....	30
3.1.4.	Memperluas <i>Networking</i>	30
3.2	Deskripsi Pelaksanaan Kerja Praktik.....	31
BAB IV	37
KESIMPULAN DAN SARAN	37
4.1	Kesimpulan	37
4.2	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Logo Perusahaan	15
Gambar 2. 2	Struktur Organisasi.....	16
Gambar 3. 1	Model Komunikasi Shannon dan Waver.....	27
Gambar 3. 2	Bagan Morning Briefing	32
Gambar 3. 3	Bagan Membuat Surat Lunas	34
Gambar 3. 4	Bagan Pengambilan Nomor Surat Keluar	35
Gambar 3. 5	Bagan Pengambilan Nomor Surat Test-ky	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, perbankan merupakan salah satu bidang yang banyak menarik perhatian public dan juga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dikarenakan perbankan dapat mempermudah para masyarakat dalam melakukan transaksi disaat menjalani aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, banyak inovasi yang dilakukan oleh sektor perbankan untuk dapat membantu para nasabahnya melakukan transaksi. Salah satunya seperti semakin banyak gerai ATM sehingga mudah ditemui dan memudahkan kita dalam melakukan penarikan atau penyetoran uang secara tunai. Selain itu ada juga *m-banking* dan *SMS banking* yang bisa kita akses melalui *handphone* pribadi kita masing-masing. Dalam aplikasi *m-banking* sudah tersedia berbagai macam fitur yang dapat mendukung kita melakukan transaksi seperti melakukan transfer dana ke semua bank dan melakukan pembayaran tagihan Listrik dan masih banyak lagi yang bisa kita akses tanpa harus melakukan transaksi ke ATM ataupun ke kantor cabang terdekat. Oleh karena itu, sektor perbankan selalu melakukan inovasi untuk dapat memenuhi kebutuhan para Masyarakat salah satunya PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.

Seiring berjalan dengan kemajuan teknologi dan perkembangan sekarang ini banyak perbankan yang berlomba-lomba melakukan perubahan

dan memberikan yang terbaik kepada para nasabah dan untuk Masyarakat lainnya untuk dapat menjadi nasabah mereka. Hal tersebut jugalah yang dilakukan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk yang selalu melakukan perubahan-perubahan dan berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah agar para nasabah dapat merasa puas dengan apa yang sudah diberikan oleh PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.

Kerja praktik atau magang merupakan suatu kegiatan wajib yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa semester akhir untuk dapat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado. Kerja praktik ini dilaksanakan agar supaya mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu-ilmu yang sudah diperoleh selama melakukan kegiatan perkuliahan dan juga agar supaya mahasiswa dapat dipersiapkan dengan baik untuk menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam kegiatan kerja praktik ini, penulis tertarik dengan Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery dan ingin mengetahui aktivitas kerja di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery. Alasan kenapa penulis memilih PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery dikarenakan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk merupakan salah satu anak perusahaan BUMN yang selalu mampu melayani dan memberikan pelayanan

terbaik kepada setiap nasabahnya dan merupakan instansi perbankan pertama yang menjadi Perusahaan public setelah mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

1.2.1 Tujuan Umum

Dalam melaksanakan Kerja Praktik ini tentunya memiliki tujuan yang harus dicapai antara lain :

1. Mengetahui dan berinteraksi dalam lingkungan kerja yang memperoleh ilmu secara langsung
2. Mengaplikasikan berbagai teori dan konsep mata kuliah yang telah dipelajari diprogram studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIKA De La Salle Manado
3. Berkontribusi pada penyelesaian masalah yang ada dalam perusahaan tempat pelaksanaan kerja praktik
4. Memperluas jejaring mahasiswa dalam dunia kerja

1.2.2 Tujuan Khusus

Selain tujuan umum diatas, Kerja Praktik ini memiliki tujuan khusus yang akan dicapai. Antara lain :

1. Agar mahasiswa mendapat pengetahuan tentang Retail Collection & Recovery.
2. Untuk memberikan gambaran kepada Perusahaan tentang potensi akan tenaga kerja yang nanti akan dibutuhkan.

1.3 Metode Kerja Praktik

Dalam Menyusun laporan kerja praktik ini, penulis menggunakan empat metode kerja praktik yang mempermudah penulis dalam Menyusun laporan kerja praktik. Antara lain sebagai berikut :

1.3.1 Pengamatan

Metode ini merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada saat kerja praktik berlangsung. Pengamatan ini disertai dengan data-data yang didapat dari pengamatan selama kerja praktik berlangsung. Menurut Hadari (Riskon, 2016) dalam melakukan penelitian, penulis haruslah memiliki metode penelitian yang dapat membantu dan memudahkan penelitian agar terhindar dari ancaman untuk memperoleh data yang akurat.

Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengamatan adalah penelitian terhadap suatu objek yang sedang diteliti. Penulis melakukan pengamatan dengan memperhatikan cara kerja para karyawan serta bagaimana sistematika kinerja para karyawan sebagai objek pengamatan yang berada di PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery. Penulis memperhatikan bagaimana mereka melakukan penagihan kartu kredit yang menunggak, membuat surat lunas kartu kredit dan melakukan penutupan kartu kredit dari para pemegang kartu (*card holder*). Penulis juga memperhatikan bagaimana cara mereka menyelesaikan masalah disaat ada

customer atau pemegang kartu (*card holder*) datang untuk menyampaikan *complain* mereka tentang pelayanan atau tentang masalah lainnya menyangkut kartu kredit mereka.

Metode penelitian pengamatan berarti memahami langsung dengan teknik pengumpulan data yang disertai dengan keakuratan data-data terhadap objek yang sedang diteliti yang dalam hal ini adalah PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. Menurut Sutrisno Hadi (Caron & Markusen, 2016) pengamatan adalah yang mencatat informasi-informasi dari kolaboratornya yang disaksikan secara langsung dan menyelidiki secara langsung fenomena dengan sistematis selama masa penelitian.

1.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk penelitian atau komunikasi yang terjadi antara responden dan peneliti secara langsung. Komunikasi dilakukan dengan cara tanya-jawab secara bertatap muka sehingga dalam situasi tersebut, peneliti dapat memperhatikan Bahasa tubuh serta mimik dari narasumber yang sedang diwawancarai. Wawancara yang dilakukan juga bukan sekedar melontarkan pertanyaan yang ingin ditanyakan melainkan metode wawancara ini haruslah terstruktur dengan melakukan *research* terlebih dahulu tentang hal yang ingin ditanyakan kemudian menyusun pertanyaan-pertanyaan yang mengandung faktor-faktor sesuai dengan judul penelitian. Metode wawancara ini merupakan metode yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara tatap muka dengan pihak terkait

untuk dapat memperoleh informasi terkait objek yang sedang diteliti. Metode wawancara ini dapat dilakukan ketika pewawancara dan orang yang diwawancarai memiliki keterlibatan yang sama atau dalam artian bahwa kedua belah pihak berada dalam suatu perusahaan dan bidang yang sama. Menurut Zuldafrial (Riskon, 2016) menyimpulkan bahwa dalam metode penelitian ada metode deskriptif yang dapat digolongkan menjadi 3 antara lain :

1. *Survey studies*
2. *Interrelationship studies*
3. *Development studies*

Dalam kerja praktik ini penulis mewawancarai salah satu karyawan di PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery tentang mekanisme pekerjaan di Divisi Retail Collection & Recovery apa saja pekerjaan yang mereka lakukan dan pekerjaan apa yang bisa penulis lakukan serta menanyakan beberapa pertanyaan umum sebagai tambahan ilmu untuk penulis.

1.3.3 Keterlibatan dalam pekerjaan

Keterlibatan dalam pekerjaan berarti seseorang yang terlibat dan memberikan kontribusi pada suatu perusahaan atau organisasi terlibat. Salah satu tujuan terpenting lainnya dalam menjalankan kerja praktik ini adalah keterlibatan mahasiswa dalam setiap kegiatan di perusahaan

tersebut. Mahasiswa diminta untuk bisa terlibat dan berkontribusi dalam setiap aktivitas dari perusahaan tersebut. Berikut merupakan beberapa hal keterlibatan penulis selama melakukan kerja praktik di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery :

- Mengikuti *morning briefing* setiap pagi bersama dengan karyawan
 - Mencetak surat lunas
 - Membuat register nomor surat
- Membawa surat kepada atasan untuk ditanda tangani

Dan bertepatan dengan berlangsungnya kegiatan Kerja Praktik, penulis berkesempatan ikut merayakan Hari Ulang Tahun PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk yang ke-78 yaitu pada tanggal 5 Juli 2024 yang lalu. Tahun ini kegiatan Hari Ulang Tahun PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk cukup *special* karena diikuti dengan peluncuran aplikasi *m-banking* terbaru dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk yaitu *wondr*.

Dalam rangka Hari Ulang Tahun ke-78 PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk, ada banyak kegiatan yang diselenggarakan. Salah satu kegiatan yang diselenggarakan adalah BNI *Fun Run* yang dilaksanakan di Kawasan Megamas Manado dan dalam kegiatan tersebut penulis berkesempatan terlibat dalam kegiatan BNI *Fun Run* tersebut.

Selain kegiatan diatas, penulis juga diharuskan untuk dapat terlibat langsung disetiap kegiatan para karyawan kantor seperti pada tanggal 31 Juli 2024 yang lalu. Para karyawan mendapat *reward* dari *section head* yaitu berupa makan bersama disalah satu rumah makan yang berlokasi di pusat kota Manado. Penulis diwajibkan untuk dapat terlibat dengan kegiatan tersebut dengan maksud dan tujuan agar penulis bisa mendapat pengalaman dan wawasan tentang *reward* tersebut. Setelah itu dikarenakan ada salah satu karyawan yang sedang dirawat di rumah sakit, semua karyawan melanjutkan kegiatan tersebut dengan menjenguk karyawan tersebut.

Dari beberapa kegiatan diatas, penulis merasa sangat dihargai dan dianggap keberadaannya sebagai mahasiswa yang sedang menjalani kerja praktik di perusahaan tersebut. Seperti yang dikatakan Mercer (Letsoin & Ratnasari, 2020) bahwa keterlibatan seseorang dalam suatu perusahaan merupakan suatu keadaan dimana seseorang tersebut merasa dianggap dan berkepentingan dalam perusahaan tersebut dan merupakan suatu keadaan psikologis menyangkut kinerja tenaga kerja karyawan terhadap perusahaan tersebut.

1.3.4 Dokumentasi

Menurut Sanapiah Faesal (Caron & Markusen, 2016) dokumentasi diartikan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen berupa data dan

catatan sebagai sumber penelitian. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dipelajari.

Metode ini penulis lakukan untuk memperoleh data berikut :

1. Sejarah perusahaan
2. Struktur organisasi perusahaan
3. Mekanisme kerja dan lingkungan kerja perusahaan

Dokumentasi juga merupakan salah satu metode pengumpulan data yang menggunakan foto atau video sebagai sumber data untuk dikumpulkan. Penulis melakukan pengamatan berupa mendokumentasikan beberapa kegiatan kerja praktik di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery sebagai salah satu bukti dan syarat kerja praktik. Dan dengan mendokumentasikan aktivitas kerja tersebut penulis juga bisa menjadikan hal tersebut sebagai acuan untuk belajar. Penulis mendokumentasikan semua kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan kerja praktik di PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

Dilansir dari *website* resmi PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>, diawal berdirinya PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk atau yang kita kenal sekarang dengan sebutan BANK BNI, dikenalkan dengan nama “Bank Negara Indonesia” hal tersebut ditetapkan berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 pada tanggal 5 Juli 1946. Kemudian BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968 dan disaat itu juga BNI ditetapkan menjadi salah satu bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan merupakan instalasi perbankan pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk dikukuhkan dengan Undang-Undang No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946 hal tersebut diberikan kepada PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk karena diberi mandat untuk dapat memperbaiki ekonomi rakyat dan bisa berpartisipasi dalam pembangunan Nasional.

Pada tanggal 29 April 1992, berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 tahun 1992 dilakukan penyesuain bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan

Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian ini dituliskan dalam Akta No. 131 pada tanggal 31 Juli 1992 yang dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H., dan selanjutnya diumumkan pada tanggal 11 September 1992 dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73.

PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk melakukan beberapa aksi korporasi dalam tujuan agar dapat memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya ditengah industri perbankan nasional lainnya. Aksi koporasi yang dilakukan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk ini antara lain adalah proses rekapitalisasi oleh pemerintah ditahun 1999, divestasi saham pemerintah pada tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas ditahun 2010. Pada tanggal 16 Agustus 2007 anggaran dasar BNI telah dilakukan penyesuain untuk memenuhi Undang-Undang No. 40 tahun 2007. Penyesuaian yang disepakati tersebut tercatat dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat dihadapan notaris di Jakarta Ibu Fathiah Helmi, S.H., berdasarkan keputusan rapat umum pemegang saham luar biasa pada tanggal 28 Mei 2008 dan telah dapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008.

Pada tanggal 17 Maret 2015 dihadapan notaris Fathiah Helmi, S.H., perubahan terakhir anggaran dasar BNI dilakukan yang antara lain melakukan penyusunan kembali seluruh anggaran dasar yang sesuai dengan Akta No. 35 dan telah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan keputusan surat No. AHU-AH.01.03-0776526 pada tanggal 14 April 2015.

Pada saat ini BNI memiliki saham-saham yang dimiliki oleh pemerintah sebesar 60% dan 40% dimiliki masyarakat. PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk merupakan perusahaan perbankan terbesar ke-4 yang berada di Indonesia. Adapun beberapa program dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu; BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan hibank. PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk juga menawarkan beberapa layanan untuk penyimpanan dana ataupun fasilitas-fasilitas dari bank untuk dapat digunakan oleh masyarakat seperti pinjaman beik segmen, korporasi, menengah, maupun kecil. Selain itu, ada beberapa produk yang disediakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjangkau nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, sampai pensiunan.

Pada tanggal 17 Januari 2012 PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk (BNI) mendirikan Regional Office 11 Manado. Pembukaan kantor ini merupakan salah satu bagian dari strategi BNI dalam upaya memperkuat layanan dan jaringan di wilayah timur Indonesia, khususnya Sulawesi Utara Indonesia. Pembukaan Regional Office 11 Manado ini juga bertujuan untuk meningkatkan akses layanan perbankan, untuk memperluas jaringan dan jangkauan bisnis dan untuk mendukung perekonomian yang berada di wilayah Sulawesi Utara.

Pendirian kantor ini juga sejalan dengan visi dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk yaitu untuk dapat menjadi bank yang unggul dalam rangka memberi layanan untuk masyarakat Indonesia dan untuk berkontribusi

secara signifikan terhadap pertumbuhan perekonomian ekonomi nasional. Regional Office 11 Manado ini diresmikan sebagai respons terhadap pertumbuhan ekonomi yang pesat di kawasan timur Indonesia dengan efektif dan efisien kepada semua nasabah yang berada di wilayah ini.

Pada tanggal 11 September 2012 PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk membuka cabang Paniki Manado. Pembukaan cabang ini juga merupakan bagian dari strategi dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk untuk meningkatkan layanan dan memperluas jaringan dan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap semua produk yang mereka tawarkan.

2.2 Capaian terkini

PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk sebelumnya telah memperoleh banyak pencapaian yang dicapai oleh setiap cabang-cabangnya termasuk di cabang Paniki, Manado.

Pada tahun 2023 PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk memperoleh pencapaian laba bersih sebesar 14,2% yang berarti mencapai Rp. 20,9 triliun yang merupakan suatu pencapaian utama dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. Pertumbuhan ini diperoleh dari peningkatan pendapatan bunga bersih dan *fee-based income*.

Selain pencapaian tersebut, pada tahun 2013 PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk aktif dalam penyaluran “*green loan*” atau yang kita ketahui dengan sebutan pembiayaan sektor hijau, dengan jumlah mencapai Rp. 67,9 triliun yang meningkat menjadi 13,6%. Hal tersebut merupakan bentuk upaya

dari PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk dalam rangka mencapai target *net zero emission*.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi :

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja

b. Misi :

1. Memberikan layanan prima dan solusi keuangan yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan senantiasa memenuhi harapan para pemangku kepentingan.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan dan tata kelola perusahaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

2.4 Nilai Perusahaan

PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk memiliki nilai-nilai yang mendukung untuk menjunjung kualitas dari perusahaan dengan selalu mengingat slogan yang mereka ucapkan setiap hari sebelum memulai aktivitas, yaitu : “Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa”

Slogan ini mempunyai arti yang menggambarkan komitmen PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk dalam memberi layanan untuk Masyarakat Indonesia.

2.5 Logo Perusahaan



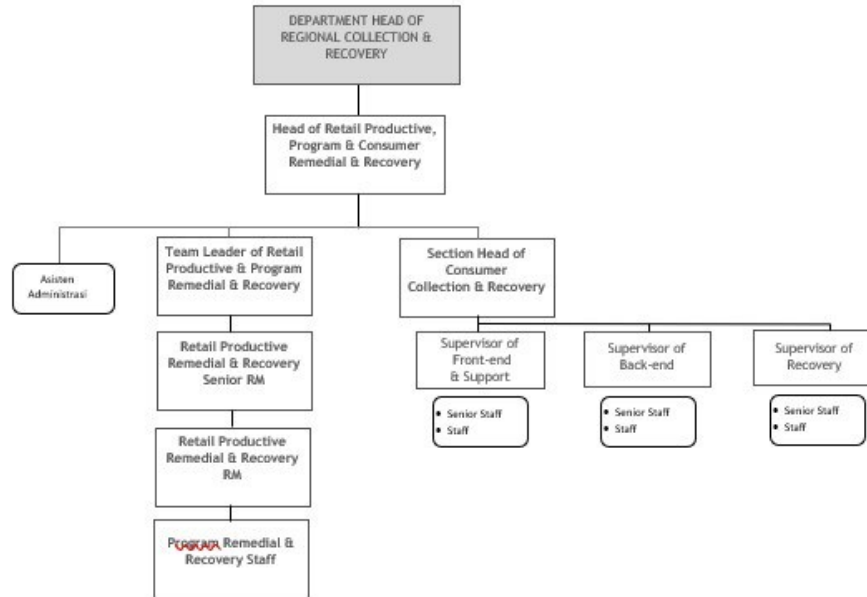
Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Logo Perusahaan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk merupakan logo yang sangat khas yang mudah sekali untuk dikenali oleh masyarakat Indonesia.

Logo ini terdapat angka “46” disebelah kiri sebelum huruf “BNI” yang menandakan tahun berdirinya PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk. Dan tulisan “BNI” sendiri merupakan singkatan dari BANK NEGARA INDONESIA. Dan dibawahnya diikuti dengan slogan dari BANK BNI yaitu “Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa”.

2.6 Struktur Organisasi

PROGRAM & CONSUMER REMEDIAL & RECOVERY



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Sumber : Data Perusahaan

2.7 Deskripsi Struktur Organisasi

Gambar 2.2 merupakan susunan bagan organisasi di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado. Berikut penulis urutkan sesuai urutan yang berlaku :

1. *Department Head of Regional Collection & Recovery*
2. *Head of Retail Productive , Program & Consumer Remedial & Recovery*
3. Asisten administrasi

4. *Team Leader of Retail Productive & Program Remedial & Recovery*
5. *Retail Productive Remedial & Recovery Senior RM*
6. *Retail Productive Remedial & Recovery RM*
7. *Program Remedial & Recovery Staff*
8. *Section Head of Consumer Collection & Recovery*
9. *Supervisor of Front-end & Support*
 - *Senior staff*
 - *staff*
10. *Supervisor of Back-end*
 - *Senior staff*
 - *Staff*
11. *Supervisor of Recovery*
 - *Senior staff*
 - *staff*

Setiap jabatan yang diduduki oleh setiap individu memiliki tanggung jawabnya masing-masing. Suatu perusahaan memerlukan pemimpin yang bisa mengendalikan jalannya suatu perusahaan. Pemimpin merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu instansi dikarenakan seorang pemimpin mempengaruhi kinerja para karyawan yang berada dalam instansi tersebut.

Berdasarkan teori Thoha (Dan et al., 2024) kinerja setiap karyawan dipengaruhi oleh pemimpinnya. Kualitas suatu perusahaan akan menurun apabila pemimpinnya tidak profesional dalam mengelola perusahaan tersebut.

Seorang pemimpin dikenal tegas, profesional dan memiliki kemampuan untuk berperan besar bagi perusahaan tersebut.

Menurut Terry (1972) seorang pemimpin harusnya memiliki sifat kepemimpinan yang mendarah daging dalam dirinya agar secara sadar dapat memimpin orang-orang dengan tegas dan dengan sebagaimana seorang pemimpin bersikap dengan seharusnya. (Dan et al., 2024)

Sedangkan menurut Safaria (2004:3), pemimpin memiliki 4 dimensi yang sangat mempengaruhi hubungan antara bawahan dan pemimpin, yaitu :

- dimensi kepemimpinan suportif
- dimensi kepemimpinan direktif
- dimensi kepemimpinan partisipatif
- dimensi kepemimpinan orientasi berprestasi

Dari setiap dimensi kepemimpinan diatas dapat kita simpulkan bahwa seorang pemimpin memiliki usaha untuk para bawahannya agar dapat mencapai target bersama. (Dan et al., 2024)

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Diskusi Umum

Setiap mahasiswa Universitas Katolik De La Salle Manado diwajibkan untuk mengikuti kegiatan akhir semester yaitu kerja praktik. Kerja praktik terbagi dalam 2 kategori yaitu kerja praktik MBKM (3 bulan) dan Reguler (10 minggu). Penulis memilih kerja praktik reguler yang hanya dilaksanakan selama 10 minggu. Pada bulan Mei 2024 penulis mulai mencari perusahaan yang bisa dijadikan tempat kerja praktik selama 10 minggu kedepan dan pada akhir bulan Mei 2024 penulis menemukan tempat untuk melaksanakan kerja praktik yaitu di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi Retail Collection & Recovery. Pada bulan Juni 2024 penulis mulai melengkapi dokumen-dokumen yang diminta perusahaan untuk melakukan kerja praktik berupa surat pengantar dari pihak kampus yang sudah ditandatangani oleh dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle untuk dibawa kepada pihak perusahaan. Setelah melengkapi dokumen-dokumen dan telah membawa surat pengantar, penulis melakukan pendaftaran kerja praktik melalui *link* pendaftaran yang diberikan oleh kepala program studi (KPS) program studi manajemen.

Terhitung tanggal 03 Juni 2024 penulis mulai melaksanakan kerja praktik di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional

Office 11 Manado Kantor cabang Paniki Jl. A.A. Maramis, Paniki Bawah, Kec. Mapanget. Kerja praktik ini berlangsung sampai dengan tanggal 09 Agustus 2024 sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado yaitu selama 10 minggu.

Pada hari pertama penulis memulai kerja praktik, penulis diarahkan untuk perkenalan dengan semua karyawan dan dibawa untuk diperkenalkan dengan lingkungan dan mekanisme pekerjaan didalam perusahaan. Dihadari pertama ini penulis diberitahukan tentang beberapa informasi yang perlu diketahui seperti jam operasional perusahaan yaitu setiap hari senin harus berada di tempat pada jam 07:00 WITA, selasa-kamis jam 08:00 WITA, dan pada hari jumat jam 07:30 WITA, dan juga mengenai aturan berpakaian yaitu setiap hari senin menggunakan pakaian formal dengan memakai *blazer*, selasa dan rabu memakai pakaian batik, kamis dan jumat memakai pakaian *casual*. Penulis juga diberitahu tentang beberapa hal yang tidak boleh diketahui oleh orang lain selain karyawan (dalam hal ini adalah penulis) yang disebut dengan “rahasia bank”. Selama kegiatan kerja praktik berlangsung penulis mematuhi semua peraturan yang telah disampaikan diawal pertemuan. Dengan begitu penulis bisa mendapat gambaran bagaimana jika sudah berada dalam dunia kerja yang sesungguhnya dikarenakan penulis selalu terlibat dengan hal yang sama yang dilakukan para karyawan.

Penulis ditempatkan di unit Divisi Retail Collection & Recovery. Bagian ini mengurus penagihan pembayaran kartu kredit kepada pemegang kartu kredit (*card holder*), menawarkan cicilan kartu kredit kepada pemegang kartu yang memiliki tunggakan yang sudah cukup lama, pelunasan kartu kredit, dan penutupan kartu kredit.

3.1.1. Interaksi pada saat kerja praktik

Selama kegiatan kerja praktik berlangsung penulis harus mengikuti tata tertib yang diterapkan di Divisi Retail Collection & Recovery salah satunya mengikuti slogan “Senyum dan Sapa”. Berarti dalam hal ini penulis juga harus beradaptasi dengan lingkungan kerja tersebut. Salah satunya adalah dengan cara berinteraksi dengan para karyawan dan mengikuti slogan yang berada di Divisi Retail Collection & Recovery.

Penulis sering berinteraksi dengan para karyawan dengan cara menanyakan beberapa hal terkait dengan pekerjaan yang dipercayakan yang belum sepenuhnya penulis kuasai.

3.1.2. Mengaplikasikan teori dan konsep

Setiap bagian memiliki target yang harus dicapai setiap bulan sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Dengan mengetahui hal ini penulis mengaitkannya dengan definisi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Koontz dan O’Donnel dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Arma & Lubis, 2023) terdapat pembentukan struktur organisasi untuk dapat mencapai tujuan organisasi Bersama.

Dalam upaya untuk mencapai target yang sudah ditentukan setiap bulannya, para karyawan tidak lepas dari motivasi dan dorongan dari pemimpinnya atau dalam hal ini adalah kepala divisi (*section head*). Seorang pemimpin mempengaruhi keberhasilan dari suatu perusahaan. Dalam hal ini penulis mengaitkannya dengan teori Kepemimpinan Manajerial yang sudah dipelajari. Menurut Kotur & Anbazhagan (2014) dengan adanya motivasi dari pemimpin untuk karyawannya bekerja maka semua target dapat tercapai dan berarti pemimpin tersebut berhasil dalam memberikan motivasi dan dukungan kepada karyawannya.

Menurut Sundrianmunawar, pemimpin memiliki beberapa gaya dalam menjalankan model kepemimpinannya. Hal ini semata-mata untuk dapat mengarahkan dan tidak lain untuk memimpin para bawahannya. Gaya kepemimpinan menurut Sundrianmunawar ada 3 yaitu :

1. Gaya Otokratis

Gaya kepemimpinan ini adalah dimana pemimpin tersebut mampu mengekspresikan dirinya dengan percaya diri dan percaya akan kemampuan mereka dalam menjabat sebagai seorang pemimpin dan bisa secara leluasa dengan bebas memberikan arahan kepada bawahannya .

2. Gaya Patisipatif

Gaya kepemimpinan ini seperti gaya kepemimpinan demokrasi yang dimana, para bawahannya dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dimana itu dapat mendukung tujuan organisasi tersebut.

3. Gaya kendali bebas

Gaya kepemimpinan ini cukup unik dibandingkan dengan 2 gaya kepemimpinan sebelumnya. Karena gaya kepemimpinan ini membebaskan para bawahannya untuk dapat memilih dengan bebas penyelesaian dan metode mereka sendiri.

Selain beberapa hal diatas, suatu perusahaan juga dapat berjalan dengan baik apabila pemimpinnya memberikan motivasi dan dorongan kepada para bawahannya. Pengertian motivasi menurut Siagian (2002) adalah motivasi kerja berarti mendapat perhatian yang serius dari atasan yang kita temui setiap hari dalam menjalankan tugas kita di perusahaan tersebut. Adapun teori motivasi menurut Abraham Maslow, ia mengatakan bahwa dalam diri manusia sendiri terdapat 5 kebutuhan motivasi yang harus dipenuhi antara lain :

1. Fisiologis
2. Keamanan
3. Sosial
4. Penghargaan
5. Aktualisasi

Selain beberapa hal diatas, yang perlu dipahami dari seorang pemimpin adalah karakter Selain memiliki tujuan dan target bersama untuk dicapai setiap bulan, para karyawan juga harus mengasah diri sendiri untuk bisa meningkatkan kemampuan dalam pekerjaan karena semua target dapat tercapai apabila individu tersebut mampu mencapai targetnya sendiri. Penulis mengaitkannya dengan teori *Entrepreneur*, dimana seorang individu dituntut untuk bisa mencapai target dan mengembangkan diri dalam setiap hal yang dijalankan baik itu berupa usaha yang sedang dikelola ataupun dalam suatu organisasi. Begitupun penerapannya dalam dunia kerja dimana kita harus bisa mengasah apa yang ada dalam diri kita terlebih dahulu dan mencapai target yang kita tentukan sebelum kita bisa mencapai tujuan kelompok atau tujuan bersama. *Entrepreneur* dapat dihubungkan dengan pertumbuhan ekonomi dikarenakan kewirausahaan memiliki variable berpengaruh dalam kemajuan pembangunan perekonomian di Indonesia dalam buku teori kewirausahaan dan bisnis (Nur'aini; Siti Ulfa Afkari; Dhita Wijayanti, 2023).

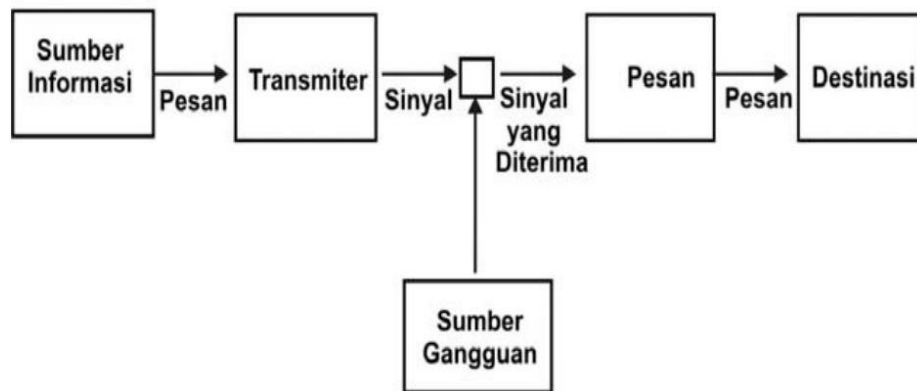
Selain target yang harus dicapai Bersama, selama pelaksanaan kegiatan kerja praktik penulis mendapati bahwa para karyawan menawarkan program cicilan kepada pemegang kartu kredit (*card holder*) yang sudah menunggak terlalu lama sehingga memiliki tagihan yang banyak. Program yang ditawarkan adalah program cicilan kartu kredit dengan bunga 0%. Penulis menghubungkannya dengan teori manajemen strategi dimana perusahaan menawarkan program untuk mempermudah

pelunasan para pemegang kartu (*card holder*) yang sudah mamiliki tagihan yang mengunggak. Dengan adanya kegiatan ini perusahaan menerapkan beberapa strategi agar dapat membantu para pemegang kartu (*card holder*) melunasi tagihan dan para karyawan dapat mencapai target yang sudah ditentukan. Dalam hal ini penulis menghubungkannya dengan mata kuliah Manajemen strategi yang sudah dipelajari. Dimana Manajemen strategi merupakan sesuatu yang sangat penting bagi suatu perusahaan karena disetiap tindakan memerlukan perencanaan strategi untuk berhasilnya tindakan tersebut karena perusahaan berhak melakukan beberapa perbaikan dalam perusahaan tersebut dan merencanakan pemasaran produk yang ada dengan beberapa cara seperti; *personal selling*, layanan pelanggan, dan promosi kepada pelanggan yang tentunya semua cara tersebut memilki hasil yang berbeda-beda. Menurut Kotler & Keller, 2010 ketika perusahaan menawarkan sesuatu perusahaan tersebut sudah meraih keuntungan dari sesuatu yang ditawarkan tersebut (Vildayanti, 2020). Sama halnya dengan pengajuan penawaran yang dilakukan karyawan Divisi Retail Collection & Recovery kepada pemegang kartu (*card holder*) yang sudah menunggak lama. Tentunya disaat mereka menawarkan cicilan dengan bunga 0% mereka sudah memperhitungkan hal tersebut dan mendapat keuntungan dari hal tersebut.

Selain beberapa hal diatas penulis juga mendapati bahwa ada nasabah yang datang langsung untuk mengajukan penutupan kartu ataupun menanyakan informasi tentang kartu mereka. Namun ada juga yang datang

untuk mengkritik dikarenakan terjadinya kesalahpahaman antara pihak bank dan pihak nasabah. Dalam hal ini penulis mengaitkannya dengan teori *Business Communication and Ethics* yang sudah dipelajari di kampus. Penulis melihat bagaimana pihak bank merespon dan berkomunikasi dengan nasabah yang datang langsung ke kantor Bank BNI. Penulis melihat adanya komunikasi antara pihak Bank dengan nasabah berupa pertukaran informasi dan pendapat dari kedua belah pihak. Sebagaimana yang sudah dipelajari bahwa komunikasi dikatakan berhasil apabila terjadinya penyampain informasi antara dua belah pihak. Menurut Purwanto (Zein Adin, 2023) komunikasi bisnis adalah hal paling mendasar yang digunakan dalam dunia bisnis untuk dapat mencapai tujuan bersama. Komunikasi bukanlah hal yang mudah, kita harus bisa memahami lawan bicara kita dan mengetahui konsep-konsep dasar etika komunikasi dalam berkomunikasi. Maka dari itu perlunya mempelajari cara berkomunikasi karena terdapat rumusan-rumusan komunikasi tersebut. Adapun komponen-komponen komunikasi menurut seorang ahli komunikasi Harold D. Lasswell dalam jurnal Komunikasi adalah sebagai berikut : *who* (dengan siapa kita berkomunikasi), *says what* (apa yang disampaikan dalam komunikasi tersebut), *in which channel* (saluran apa yang digunakan untuk berkomunikasi secara langsung / tidak langsung), *to whom* (untuk siapa komunikasi tersebut disampaikan), *with what effect* (apa dampak yang dihasilkan) (Valentić, 2003) . Namun menurut Shannon dan Weaver yang juga adalah ahli komunikasi, komunikasi tidak luput dari adanya

gangguan yang dapat terjadi. Gangguan-gangguan tersebut bisa saja terjadi dikarenakan beberapa factor seperti; gangguan bahasa, teknis (apabila menggunakan media), dan psikologis (menyangkut pembawaan diri). Shannon dan Waver mengemukakan pengertian mereka dengan table berikut :



Gambar 3. 1 Model Komunikasi Shannon dan Waver

Pada gambar diatas menggambarkan bagaimana model komunikasi menurut Shannon dan Waver dimana mulai dari komunikator atau (sumber informasi) yang menyampaikan informasi kepada transmiter (media yang digunakan dalam penyampaian informasi) setelah itu diubah menjadi sinyal untuk disampaikan kepada penerima (destinasi). Gangguan bisa terjadi ditengah-tengah pengubahan sinyal saat proses penyampaian informasi.(Valentić, 2003)

Selain beberapa pengertian diatas, komunikasi juga memiliki ruang lingkupnya tersendiri melingkupi bidang-bidang sebagai berikut :

1. Komunikasi organisasional

2. Komunikasi bisnis
3. Komunikasi sosial
4. Komunikasi politik
5. Komunikasi budaya
6. Komunikasi internasional
7. Komunikasi keluarga
8. Komunikasi pendidikan
9. Komunikasi kesehatan

Dibalik bidang-bidang komunikasi diatas komunikasi tersebut bersifat lisan dan tulisan, langsung dan secara tidak langsung.

PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk memiliki sistem yang digunakan oleh semua karyawan dalam bekerja. Sistem tersebut menyangkut semua informasi tentang kartu kredit, sistem tersebut adalah *CardLink*. Selama masa kerja praktik berlangsung penulis diajarkan bagaimana cara menggunakan *CardLink*. *CardLink* merupakan sistem dari perusahaan yang diperlukan untuk dapat mengetahui semua informasi tentang kartu kredit dari setiap pemegang kartu (*card holder*) mulai dari jumlah tagihan, *last payment*, dan semua transaksi yang menggunakan kartu tersebut. Untuk pencetakan surat lunas, diperlukan untuk mengkases *CardLink* untuk mengetahui jumlah tagihan dari pemegang kartu tersebut yang akan dilampirkan didalam surat lunas tersebut begitupun juga dengan penagihan dan penawaran cicilan bunga 0% karena sistem tersebut secara

otomatis menampilkan semua informasi kartu kredit dengan memasukan nomor kartu kredit dari pemegang kartu (*card holder*).

Disuatu kesempatan penulis berkesempatan untuk melihat langsung bagaimana *supervisor* dari Divisi Retail Collection & Recovery mewawancarai secara singkat karyawan baru yang baru saja bergabung dengan Divisi Retail Collection & Recovery. dalam hal ini penulis mengaitkannya dengan Manajemen Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu negara dimasa yang akan mendatang. Freshkan Hasiani (Arma & Lubis, 2023) modal dasar dari suatu negara adalah sumber daya manusia yang mencakup kekayaan dari negara tersebut. Karena menurut Freshka manusia adalah alat produksi yang dengan mampu dapat memberikan hasil yang memuaskan.

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan tahapan yang harus dilakukan seleksi dengan baik maka dari itu diharuskan untuk melewati proses perekrutan tenaga kerja. Proses rekrutmen dilakukan dengan cara dianalisis jumlah karyawan yang dbutuhkan, kualifikasi apa yang dibutuhkan, dan berapa jumlah kandidat yang akan direktru lalu kemudian dilakukannya proses perekrutan. Proses perekrutan diawali dengan membuka lowongan kerja dan menuliskan informasi-informasi terkait pekerjaan sehingga para pelamar bisa dengan gampang untuk mengetahui syarat dan ketentuan. Kemudian para pelamar dapat mendaftarkan diri dan melengkapi dokumen-dokumen yang diminta dari

perusahaan lalu setelah itu pelamar harus menunggu panggilan berikutnya dari perusahaan terkait.

Suatu instant, perusahaan, dan organisasi membutuhkan rekrutmen yang baik dan efisien serta efektif. Hal ini dikarenakan setiap individu yang terpilih berarti memiliki keterikatan dengan perusahaan, instansi, dan organisasi tersebut. Karena menurut Koontz dan O'Donnel (Arma & Lubis, 2023) suatu organisasi harus mampu memberikan pandangan kepada setiap anggotanya bahwa didalam organisasi tersebut harus memiliki struktur yang baik dan membentuk struktur melalui kegiatan yang diperlukan. Oleh karena itu sudah dipastikan agar setiap proses perekrutan sudah direncanakan dengan sebaik-baiknya.

3.1.3. Kontribusi Pada Penyelesaian Masalah

Selama kerja praktik berlangsung penulis juga berkontribusi dalam pemecahan masalah yang terjadi. Dimana ada seorang nasabah yang datang dan menanyakan tentang jenis kartu yang dimiliki anaknya. Dan para karyawan hanya menduga-duga tentang kartu tersebut kemudian penulis memutuskan untuk langsung mengecek disistem dan ternyata kartu tersebut adalah *american express credit card* dan setelah itu masalah nasabah tersebut selesai.

3.1.4. Memperluas *Networking*

Salah satu yang bisa diperoleh dari kegiatan Kerja Praktik ini adalah penulis mendapat kesempatan untuk memperluas *networking*. Penulis menjadi banyak mengetahui orang-orang diluar lingkungan kampus yang bisa

memberikan dampak yang baik bagi penulis. Penulis juga menjadi tau akan hal-hal baru diluar lingkungan kampus yang dapat menambah wawasan penulis

3.2 Deskripsi Pelaksanaan Kerja Praktik

Penulis ditempatkan di Divisi Retail Collection & Recovery Regional Office 11 Manado. Berikut ini penulis lampirkan beberapa aktivitas yang penulis lakukan selama masa kerja praktik berlangsung :

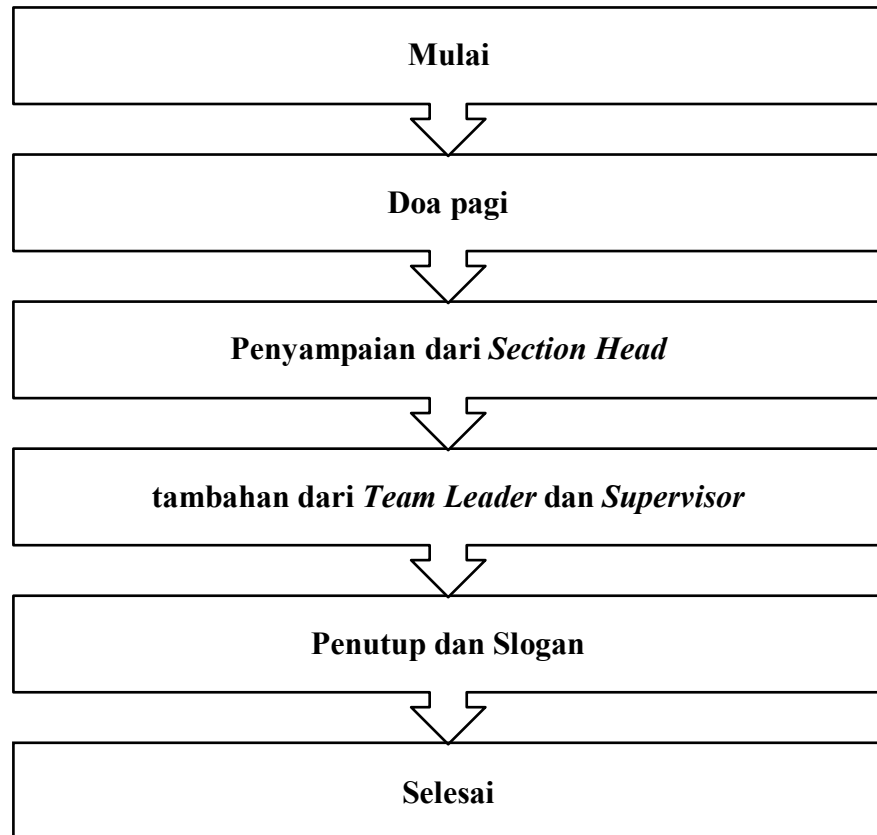
1. Umum

Morning Briefing

Setiap pagi sebelum memulai aktivitas pekerjaan seluruh karyawan diwajibkan untuk mengikuti *morning briefing*. *Morning briefing* dilakukan setiap senin jam 07:00 WITA - selesai, selasa – kamis jam 08:00 WITA - selesai, dan jumat jam 07:30 WITA – selesai. Kegiatan *morning briefing* diwajibkan karena membahas hal-hal terkait pekerjaan, tentang performa setiap karyawan, membahas perkembangan pekerjaan, dan membahas target yang sudah disepakati bersama, dan berisi penyampaian penting dari *section head*, *team leader* dan *supervisor* terkait dengan pekerjaan setiap karyawan PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk khususnya dalam Divisi Retail Collection & Recovery. Dalam *morning briefing* juga membahas masalah dan kendala yang terjadi sedang dialami serta membahas jalan keluar agar pemsalahan

tersebut dapat segera diselesaikan dan para karyawan bisa melanjutkan aktivitas dengan baik dan dengan sebagaimana mestinya.

Berikut merupakan bagan dari kegiatan *morning briefing* :



Gambar 3. 2 Bagan *Morning Briefing*

Sumber : Data Olahan Sendiri

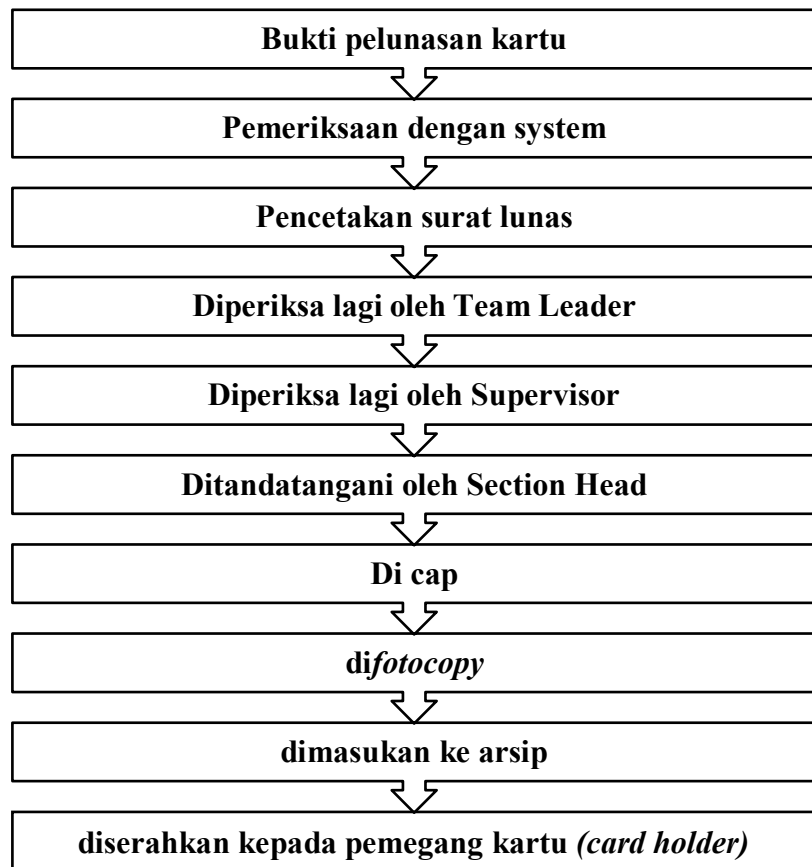
2. *Retail Collection & Recovery*

- *Membuat Surat Lunas*

Untuk membuat surat lunas pertama-tama pemegang kartu kredit (*card holder*) datang membawa bukti transfer pelunasan

kartu kredit kepada penulis, kemudian penulis melakukan pengecekan disistem *CardLink* dengan memasukan nomor kartu kredit dari pemegang kartu kredit (*card holder*) untuk diperiksa lagi disistem apakah pembayaran sudah terkonfirmasi atau belum. Setelah sudah sesuai, penulis kemudian mencetak surat lunas. Dalam pencetakan surat lunas selalu diikuti dengan pengambilan nomor surat keluar dan ditulis dibuku khusus serta dikiri atas surat seperti surat-surat lainnya. setelah itu lalu surat dibawa kepada *Taem Leader* untuk diperiksa lagi kemudian dibawa kepada *Supervisor* untuk dilakukan pemeriksaan kembali agar tidak terjadi kesalahan terkait informasi pelunasan kartu kredit yang dilampirkan dalam surat lunas tersebut menggunakan sistem *CardLink*. Setelah semuanya sudah sesuai, surat lunas kemudian dibawa kepada *Section Head* untuk ditandatangani. Setelah itu surat lunas distample dan difotocopy untuk dimasukkan ke arsip perusahaan.

Berikut adalah bagan pembuatak surat lunas :



Gambar 3.3 Bagan Membuat Surat Lunas

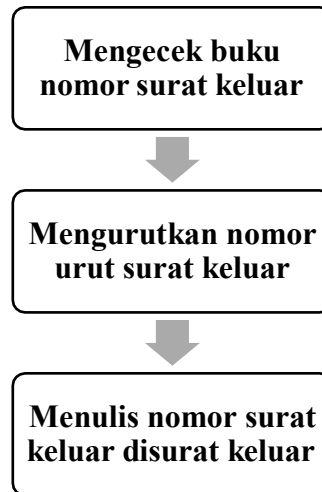
Sumber : Data Olahan Sendiri

- Melakukan Pengambilan nomor surat keluar

Pengambilan nomor surat ini wajib dilakukan untuk semua surat keluar, salah satunya adalah surat lunas. Sebelum melakukan pencetakan surat, penulis melakukan pengambilan nomor surat dibuku nomor surat keluar. Penulis terlebih dahulu harus menyesuaikan nomor surat yang ada dibuku nomor surat keluar lalu menulis nomor surat keluar disurat sesuai dengan urutan.

Penulis juga sesekali membantu divisi lain untuk melakukan pengambilan nomor surat keluar dengan cara yang sama.

Berikut adalah bagan pengambilan nomor surat keluar :



Gambar 3. 4 Bagan Pengambilan Nomor Surat Keluar

Sumber : Data Olahan Sendiri

3. Mengambil nomor *test-ky* surat dibagian umum

Selain kedua ktivitas kerja diatas, penulis juga diberi kepercayaan untuk melakukan pengambilan nomor *test-ky* surat yang biasanya untuk surat cicilan. Penulis hanya menunggu arahan untuk membawa surat ke bagian umum untuk mengambil nomor *test-ky*. Untuk pengambilan nomor *test-ky* tidak diperbolehkan selain karyawan dibagian cicilan

Berikut merupakan bagan dari pengambilan nomor *test-ky* :



Gambar 3. 5 Bagan Pengambilan Nomor Surat *Test-ky*

Sumber : Data Olahan Sendiri

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dengan adanya program kerja praktik untuk semua mahasiswa semester akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1, sangat membantu para mahasiswa dengan secara langsung melihat realisasi dari teori-teori yang selama ini sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Selain itu mahasiswa juga bisa mendapat pengalaman yang berkesan dan pengalaman di dunia kerja dan tentunya juga mendapatkan ilmu-ilmu yang bisa berguna untuk kedepannya. Selama masa kerja praktik, penulis ditempatkan di Divisi *Retail Collection & Recovery*. Penulis mendapat banyak ilmu baru dan pengetahuan tentang kartu kredit.

Selain itu, penulis juga belajar untuk melatih ketelitian selama mengerjakan sesuatu agar bisa selesai dengan baik dan rapih. Adapun beberapa hasil yang penulis dapatkan dalam melaksanakan kerja praktik selama 10 minggu di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado adalah sebagai berikut :

1. Dengan mendapatkan kesempatan melakukan kerja praktik di PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado Divisi *Retail Collection & Recovery* membuat penulis mendapat pengetahuan tentang kartu kredit secara menyeluruh.

2. Mendapat kesempatan untuk mengetahui beberapa hal tentang dunia perbankan
3. Penulis dapat mengetahui bahwa Kepemimpinan dan Motivasi sangat berpengaruh dengan kinerja karyawan suatu perusahaan

Selama masa kegiatan kerja praktik, penulis juga menerapkan teori-teori yang selama ini sudah dipelajari di kampus yang berkaitan dengan dunia kerja. Penulis melihat bagaimana penerapan *Business Communication and Ethics* selama masa kerja prakti dikarenakan teori ini paling banyak digunakan karena penulis menggunakannya untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan karyawan, *Team Leader dan Supervisor*, dan pemegang kartu (*card holder*) serta dengan *Section Head*. Selain itu ada teori Manajemen Strategi yang membahas tentang semua strategi yang akan diterapkan untuk dapat mencapai target yang sudah ditentukan. Teori lainnya adalah teori *Entrepreneurship* penerapannya untuk mengasah kemampuan diri sendiri dalam mencapai target dalam pekerjaan.

4.2 Saran

1. Agar lebih lagi memperhatikan semua informasi terkait kartu kredit agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan pemegang kartu (*card holder*).
2. Untuk setiap karyawan untuk lebih memperhatikan target yang sudah ditentukan agar dapat tercapai dan meningkatkan kinerja Perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>

Arma, N. A., & Lubis, K. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Eureka Media Aksara*, 32.

Caron, J., & Markusen, J. R. (2016). 濟無 *No Title No Title No Title*. 1–23.

Dan, P., Genetika, A., Pt, P., Indonesia, Y., & Gum, J. (2024). *Dinamika Kreatif Manajemen Strategis Dinamika Kreatif Manajemen Strategis*. 06(1), 12–27.

Letsoin, V. R., & Ratnasari, S. L. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(1), 17–34. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i1.2316>

Nur'aini; Siti Ulfa Afkari; Dhita Wijayanti. (2023). Kewirausahaan Dan Bisnis Syariah. In *Manajemen Bisnis Syariah* (Vol. 3, Nomor 1).

Riskon, A. (2016). *Metode Penelitian*. 1–23.

Valentić, J. (2003). Communication in business. *Pomorstvo*, 17, 177–182. <https://doi.org/10.1515/9783486850741>

Vildayanti, R. A. (2020). Analisis Strategi Marketing Mix (4p) Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Jasa Periklanan Bigevo Di Jakarta Selatan Tahun 2019. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 3(2), 248–272.


Zein Adin. (2023). Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis. *Jurnal Riset Manajemen*

Komunikasi, 3(1), 33–42. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v3i1.2324>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan

267 306



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Alamat: Kel. Kairagi Satu, Kec. Mapanget, Kota Manado - Sulawesi Utara - 95253
Telepon: +62 811-4390-1500
Surel: sekretariatrektor@unikadelasalle.ac.id, info@unikadelasalle.ac.id
<https://unikadelasalle.ac.id>

Nomor : 0156/Pm/D1/FEB/V/2024 Manado, 29 Mei 2024
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Kerja Praktik

Kepada Yth.:
Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Tbk.
Kantor Cabang Pembantu Paniki
Di-
Tempat

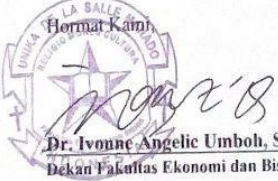
Dalam rangka meningkatkan keterampilan dan untuk mempraktikkan ilmu para Mahasiswa Program Studi Manajemen, maka dengan ini kami menyampaikan permohonan untuk implementasi Kerja Praktik untuk Mahasiswa kami :

Nama : Gabriela Tumanduk
NIM : 19042045
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Entrepreneurship


Adapun Program Kerja Praktik ini akan diterapkan selama 10 (Sepuluh) minggu.
Program Kerja Praktik ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dan sebagai kewajiban yang harus dilakukan mahasiswa. Terlampir dokumen pendukung untuk pelaksanaan program ini.

Besar harapan kami permohonan ini dapat diterima. Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya yang baik.

Hormat Kami,


Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tembusan :
- Arsip.



Lampiran 2. Surat Tanda Terima KP



Manado, 31 MAY 2024

Nomor : W11/8/311 JR
Perihal : Persetujuan Permohonan Magang/Praktek Kerja Lapangan
Lampiran :-

Kepada
Universitas Katolik
De La Salle Manado

Dengan hormat,

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan hal - hal sebagai berikut :

- Berdasarkan permohonan pelaksanaan magang/PKL mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan rincian sebagai berikut :
 - Nama : Gabriela Tumanduk
 - NIM : 19042045
 - Program Studi : Manajemen
- Kami mengucapkan terima kasih atas kepercayaan Saudara kepada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- Permohonan melaksanakan magang/PKL tersebut dapat kami setuju dengan tetap memperhatikan Rahasia Bank dan Rahasia Jabatan, mengingat kegiatan operasional perbankan banyak berhubungan dengan data-data pihak ketiga/nasabah yang menurut Undang-Undang Perbankan merupakan Rahasia Bank serta data lainnya yang merupakan Rahasia Jabatan.
- Magang/PKL dilaksanakan di PT. BNI (Persero) Tbk Regional Office 11 Manado dengan rincian sebagai berikut :
 - Nama : Gabriela Tumanduk
 - Lokasi/Tempat : Jl. A. A Maramis, Paniki Bawah Kec. Mapangget, Kota Manado
 - Unit : Divisi Retail Collection & Recovery Retail Productive, Program & Consumer
 - Tanggal : 03 Juni 2024 sd 09 Agustus 2024
- Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kehadiran dalam pelaksanaan magang mahasiswa bersangkutan pada jam kerja sesuai tanggal pelaksanaan yang ditetapkan serta mengikuti ketentuan pakaian kerja di BNI dan tidak menggunakan kaos ketika jam kantor.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.


PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Wilayah 11,

Lucy Talimbekas Lahope
Area Head

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Regional Office 11
Jl. Dataran 1001, Lantai No. 1 Manado 69122
www.bni.co.id

Lampiran 3. Lembar Evaluasi KP



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 (Terakreditasi B)

Alamat : Kairagi I, Kombos, Manado – Sulawesi Utara
 Telp. (0431) 813160, 813150, 813148. Fax. (0431) 813160
 Website : <http://www.unikadelasalle.ac.id>

EVALUASI KERJA PRAKTEK

Nama Mahasiswa : Gabriela F.A Tumanduk
 NIM : 19042045
 Nama Perusahaan : PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.
 Regional Office 11 Manado
 Periode Kerja Praktek : 03 Juni 2024 – 09 Agustus 2024

KOMPONEN EVALUASI :

No.	KOMPONEN EVALUASI	NILAI*	KETERANGAN
1.	Disiplin	9	
2.	Ketrampilan	9	
3.	Tanggung jawab	9	
4.	Adaptasi	9	
5.	Komunikasi	9	
6.	Kerjasama dalam kelompok	9	
7.	Kontribusi pada perusahaan	9	
	Nilai total		
	Nilai rata - rata		


*Rentang Nilai 0-10

CATATAN TAMBAHAN :

1. Bagaimana pendapat Bapak / Ibu tentang pelaksanaan kerja praktek mahasiswa/i di perusahaan Anda?
 Baik dan harus selalu diberikan km akan memperkembangkan dunia kerja yang nyata yang akan mereka hadapi ketika mereka selesai menghadapi masa di Kampus.
2. Apa kritik dan saran yang bisa diberikan untuk pelaksanaan kerja praktek di masa yang akan datang?

Manado, 9 Agustus 2024

Supervisor,


 Febray Sumakul

Lampiran 4. Daily Activity / Laporan Harian



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
 (Terakreditasi B)
 Alamat: Karragi 1, Kombos, Manado - Sulawesi Utara
 Telp: (0431) 871957, 871971, 877512 Fax: (0431) 871972
 Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>
 E-mail: Info@delasalle.ac.id

LAPORAN AKTIVITAS HARIAN KEGIATAN KERJA PRAKTEK

Nama : Gabriela F.A Tumanduk
 NIM : 19042045
 Nama Perusahaan : PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.
 Regional Office 11 Manado
 Departemen : Retail Collection & Recovery
 Periode Kerja Praktek : 03 Juni 2024 – 09 Agustus 2024
 Supervisor : Febry Sumakul
 Dosen Pembimbing : Teddy Tandaju, S.E.,M.B.A (Adv)

Hari, Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
Senin, 3 Juni 2024	- Perkenalan dengan lingkungan kerja		
Selasa, 4 Juni 2024	- Membuat surat lunas - Membantu scan beberapa dokumen - Mengantar surat dibagian umu		
Rabu, 5 Juni 2024	- Membuat surat lunas - Scan formulir refund		
Kamis, 6 Juni 2024	- Membuat surat lunas		



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Terakreditasi B)

Alamat Kairagi I Kombos Manado – Sulawesi Utara
Telp (0431) 871957, 871971, 877512 Fax (0431) 871972
Website <http://www.unikadelasalle.ac.id>
E-mail Info@delasalle.ac.id

	- Mempelajari pivot table	rt	
Jumat, 7 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Senin, 10 Juni 2024	- Membuat surat lunas - Membantu merapikan berkas-berkas	rt	td
Selasa, 11 Juni 2024	- Membuat surat lunas - Scan formulir refund	rt	td
Rabu, 12 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Jumat, 14 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Senin, 17 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 18 Juni 2024	- Membuat surat lunas - Membuat daftar data kartu kredit lunas	rt	td
Rabu, 26 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Kamis, 27 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Jumat, 28 Juni 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 2 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Terakreditasi B)

Alamat Kairagi I, Kombos, Manado - Sulawesi Utara

Telp (0431) 871957, 871971, 877512 Fax (0431) 871972

Website <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail Info@delasalle.ac.id

Rabu, 3 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Kamis, 4 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Jumat, 5 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Senin, 8 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 9 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 16 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Rabu, 17 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Kamis, 18 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Jumat, 19 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 23 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Rabu, 24 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Kamis, 25 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Jumat, 26 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Senin, 29 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Selasa, 30 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td
Rabu, 30 Juli 2024	- Membuat surat lunas	rt	td



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Terakreditasi B)

Alamat Kairagi I, Kombos, Manado - Sulawesi Utara
Telp (0431) 871957, 871971, 877512 Fax (0431) 871972
Website <http://www.unikadelasalle.ac.id>
E-mail Info@delasalle.ac.id

Kamis, 1 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		
Jumat, 2 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		
Selasa, 6 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		
Rabu, 7 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		
Kamis, 8 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		
Jumat, 9 Agustus 2024	- Membuat surat lunas		

Manado.....2024

Mengetahui,

Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.
Ketua Program Studi Manajemen

Lampiran 5. Bukti Bimbingan Kerja Praktik

9/3/24, 9:25 AM

Form Bimbingan KP



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO INDONESIA
Kairagi 1 Kombos Manado - 95253
Telp. 0811-4390-1500
E-mail: info@unikadelasalle.ac.id

DAFTAR BIMBINGAN KERJA PRAKTEK

NAMA : GABRIELA TUMANDUK
NIM : 19042045
Judul : AKTIVITAS KERJA PRAKTIK DI DIVISI RETAIL COLLECTION
& RECOVERY PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk
REGIONAL OFFICE II MANADO
DPI : Teddy Tandaju, S.E., M.B.A (Adv.)

No.	Hari/Tanggal/Jam	Perihal	TTD DP1	Keterangan
1	Kamis/ 8 Agustus 2024/18:55-19:09	Membahas Pelaksanaan Kerja Praktik	td	
2	Selasa/ 13 Agustus 2024/16:00-17:00	Konsultasi Judul Laporan Praktik	td	
3	Jumat/ 16 Agustus 2024/12:09-12:15	Konsultasi mengenai cover laporan kerja praktik	td	
4	Jumat/ 23 Agustus 2024/11:42-12:09	Konsultasi mengenai BAB 1	td	
5	Senin/ 26 Agustus 2024/10:37-11:49	Konsultasi mengenai BAB 2	td	
6	Rabu/ 28 Agustus 2024/14:33-15:40	Konsultasi mengenai BAB 3	td	
7	Jumat/ 30 Agustus 2024/12:50-13:15	Membahas tentang daily activity	td	
8	Minggu/ 1 September 2024/13:25-13:39	Konsultasi mengenai BAB 4	td	
9	Senin/ 2 September 2024/07:59-08:56	Memeriksa kelengkapan berkas	td	

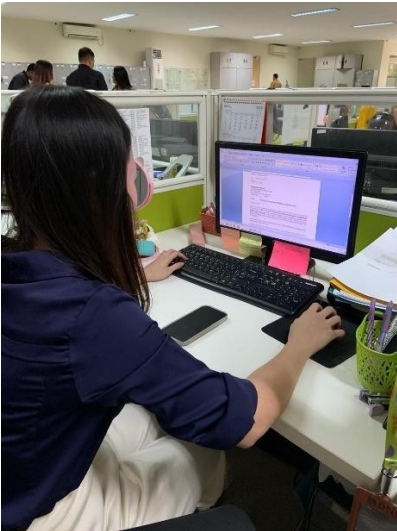
Manado, 3 September 2024
Ketua Program Studi,

(Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.)



(Dr. Yvonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.)

Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Kerja Praktik



Lampiran Pendukung

Struktur Organisasi PT. BANK NEGARA INDONESIA Persero (Tbk)

PROGRAM & CONSUMER REMEDIAL & RECOVERY

