

ISSN 2548-6160 (online)

Proceedings of The ICECRS

**International Consortium of
Education and Culture Research
Studies**



Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact	5
Cite this article	5
Title page	6
Article Title	6
Author information	6
Abstract	6
Article content	7

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

[Mohammad Faizal Amir](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editors

[Mahardika Darmawan Kusuma Wardana](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Enik Setiyawati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Section Editors

[Rifki Afandi](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Machful Indra Kurniawan](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

[Delora Jantung Amelia](#), Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Layout Editors

[Tri Linggo Wati](#), Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

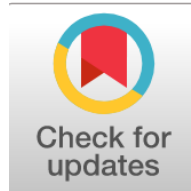
Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

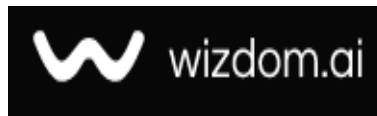
DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact ^(*)



Save this article to Mendeley



^(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Practical Competency Development In Mortgage Loan Services At Bank Tabungan Negara: Pengembangan Kompetensi Praktis Pada Layanan Pinjaman KPR Di Bank Tabungan Negara

Dinda Nur Ameliya, dnramly1@gmail.com (*)

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Kumara Adji Kusuma, adji@umsida.ac.id

Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Intense job market competition requires prospective workers to possess practical industry skills rather than relying solely on theoretical knowledge. **Specific Background** Bank Tabungan Negara prioritizes housing credit distribution for individuals with limited purchasing power, requiring meticulous administrative support within its consumer divisions. **Knowledge Gap** Students frequently lack direct exposure to the complex operational workflows, customer interactions, and administrative realities required in modern banking environments. **Aims** This study explores the experiences, skill acquisition, and networking opportunities gained during an immersive field practice to build high-quality human resources. **Results** Qualitative observational analysis reveals that active participation in document verification, transaction data entry, and customer interviews significantly builds professional capabilities. Furthermore, confronting workplace challenges, such as staff limitations and initial communication barriers, directly fosters adaptability and operational resilience. **Novelty** This report details the granular, day-to-day administrative procedures and interpersonal requirements of subsidized housing credit processing strictly from a trainee perspective. **Implications** Structured field practice successfully bridges the gap between academic theories and industry demands, shaping highly qualified, disciplined, and responsible professionals ready for employment.

Highlights:

- Direct observation of credit distribution processes builds professional readiness and workforce discipline.
- Analyzing financial documents and customer transactions ensures accurate subsidized housing administration.
- Overcoming workplace communication barriers significantly improves interpersonal skills and operational adaptability.

Keywords: Internship Program, Credit Administration, Human Resources, Financial Verification, Workplace Experience

Published date: 2024-09-05

I. Pendahuluan

Latar Belakang

Sekarang ini, persaingan untuk mendapatkan pekerjaan sangatlah ketat. Perusahaan ingin karyawan yang tidak hanya pintar teori, tapi juga bisa langsung bekerja. Jadi, mahasiswa sebagai individu harus terus belajar dan meningkatkan kemampuan agar bisa bersaing.[3]

Salah satu cara yang bagus untuk belajar adalah dengan magang. Magang itu seperti praktik kerja. Mahasiswa bisa langsung coba ilmu yang sudah mahasiswa pelajari di kuliah saat magang. Dengan begitu, mahasiswa bisa lebih siap menghadapi dunia kerja nanti. Selama magang, mahasiswa tidak cuma dapat pengalaman kerja, tapi juga bisa belajar banyak hal baru, mengenal banyak orang, dan mengembangkan kemampuan mahasiswa. [4]

Saya memilih magang di Bank BTN karena tertarik untuk mengembangkan kemampuan manajerial saya dalam lingkungan perbankan yang dinamis. Sebagai bank yang fokus pada kredit perumahan, BTN menawarkan peluang untuk belajar langsung tentang analisis kredit dan strategi pemasaran produk perbankan. Selain itu, sebagai BUMN, BTN memiliki struktur organisasi yang kompleks dan sistem manajemen yang teruji, sehingga saya dapat mengamati langsung penerapan teori manajemen yang telah saya pelajari.[5]

Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja secara nyata.
2. Menambah relasi serta memajukan potensi diri untuk menjadi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas.
3. Menciptakan SDM yang berjiwa entrepreneur sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.

Tempat Penelitian

Pelaksanaan praktik kerja lapangan (PKL) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Sidoarjo, ditempatkan pada bagian Loan Service. Berikut adalah tempat lokasi magang :

Nama Perusahaan: PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sidoarjo

Alamat: Jl. Ahmad Yani No.15 RW.01, Sidokumpul, Kec. Sidoarjo, Kab.Sidoarjo, Jawa Timur 61212

Telepon: (031) 8929211

II. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan peneliti terjun langsung sebagai mahasiswa magang di bagian loan servis Bank BTN selama satu bulan. Peneliti mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat aktivitas sehari-hari selama magang, serta melakukan wawancara dengan rekan magang lainnya.[6] Analisis data kualitatif dilakukan untuk menginterpretasi data teks dari transkrip wawancara dan catatan lapangan, dengan tujuan menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja secara nyata.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Aktivitas Magang

Dalam pelaksanaan kegiatan magang di BTN unit Loan Service praktikan memiliki tugas utama yaitu berkaitan dengan pinjaman seperti penjualan produk pinjaman, proses pengajuan pinjaman, penyaluran pinjaman.[7] Selama magang di bagian Loan Service, praktikan terlibat dalam berbagai tugas yang sangat bermanfaat. Berikut beberapa tugas yang praktikan kerjakan selama pelaksanaan kegiatan magang :

1. Berinteraksi dengan nasabah
2. Pendampingan petugas loan service, mengamati secara langsung bagaimana proses pemberian kredit berlangsung dari awal hingga akhir
3. Analisis dokumen pengajuan kredit dengan memastikan kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan oleh nasabah, seperti KTP, NPWP, slip gaji, dan bukti kepemilikan asset
4. Mengarsipkan dokumen-dokumen pinjaman secara rapi.
5. Praktikkan mengisi formulir wawancara nasabah kolektif yang tidak bisa datang ke bank

6. Mendampingi dalam proses penandatanganan dokumen oleh pejabat atau yang berwenang
7. Melakukan register berita acara saat pengambilan dokumen untuk nasabah yang telah melunasi KPR
8. Scand/foto dokumen berita acara bukti penerimaan yang telah diambil nasabah
9. Menginput bukti-bukti transaksi calon Debitur yang mengajukan kredit
10. Mewawancarai nasabah

B . Pelaksanaan Kerja

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan praktikum di Bank BTN pada unit loan service staff. Pelaksanaan kegiatan magang yang di mulai tanggal 3 Juni s.d tanggal 3 Juli 2024 di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, dengan menerapkan sistem 5 (lima) hari kerja dalam seminggu yaitu Senin s.d Jumat mulai pukul 07.30 s.d 16.30 WIB. Praktikan ditempatkan di Loan Service yang kemudian di bimbing oleh salah satu staffnya :

Nama : Ridha Nurfauzia Rahmat Jabatan : Loan service Staff

Pada hari pertama program magang, praktikan diberikan gambaran umum mengenai struktur organisasi dan fungsi setiap unit kerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sidoarjo. Selanjutnya, dilakukan penempatan peserta magang ke berbagai posisi sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit. Setelah penempatan, peserta magang yang ditempatkan di Consumer Loan Service menerima orientasi terkait tugas dan tanggung jawab sehari-hari yang akan mereka lakukan.[8] Sebagai bagian dari program Praktik Kerja Lapangan, praktikan akan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan rutin setiap harinya, berikut kegiatan pelaksanaan magang :

1. Menginput bukti-bukti transaksi calon Debitur yang mengajukan kredit.

Memasukkan catatan transaksi calon debitur merupakan salah satu cara untuk memastikan informasi ketenagakerjaan nasabah yang mengajukan pinjaman sudah lengkap. Data-data nasabah tersebut didapatkan dari Consumer Loan Marketing.[9] Salah satu dokumen pendukung yang sangat penting dalam proses pengajuan pinjaman adalah slip gaji. Namun, bagi calon peminjam yang memiliki usaha, persyaratannya sedikit berbeda. Mereka diwajibkan untuk menyerahkan bukti-bukti transaksi usaha selama tiga bulan terakhir. Bukti transaksi yang dimaksud meliputi tagihan penjualan, kwitansi, dan nota kontan..[10] Proses penginputan data transaksi dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Kegiatan ini menuntut tingkat ketelitian yang tinggi dari para praktikan. Sebelum memulai proses penginputan, para praktikan wajib menunggu instruksi lebih lanjut dari pembimbing.[11] Di hari selanjutnya Praktikan kini rutin menginput bukti transaksi yang ada di meja.

Berikut ini langkah-langkah untuk mengupload bukti-bukti transaksi tersebut:

- a. Praktikan membedakan bukti-bukti transaksi selama tiga bulan terakhir berdasarkan bulannya.
- b. Menyusun data tanggal dan nilai nominal dalam bentuk tabel di Excel sesuai dengan format yang telah ditetapkan.
- c. Mengisi tabel tersebut dengan menggunakan bukti transaksi yang telah diuraikan oleh praktisi.
- d. Setelah data transaksi tercatat dalam tabel, praktisi menghitung total keseluruhan nilai uang pada setiap periode bulanan.

Data transaksi yang sudah diinput akan melalui tahap pengecekan untuk memastikan kesesuaian nominalnya dengan data pendapatan debitur. Data yang valid kemudian akan dilimpahkan ke departemen analis kredit untuk dikaji lebih mendalam.[12]

2. Wawancara Nasabah

Membantu petugas loan service dalam melakukan wawancara dengan calon debitur. Kegiatan ini melibatkan beberapa tahapan, mulai dari menyambut nasabah dengan hangat dan menjelaskan prosedur wawancara, membantu nasabah mengisi formulir permohonan kredit dengan data yang akurat dan lengkap, menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses analisis kredit, hingga mendengarkan secara seksama dan mencatat poin-poin penting selama wawancara berlangsung, seperti kebutuhan nasabah, kemampuan pembayaran, dan aset yang dimiliki.[13] Selain itu, praktikan juga berkesempatan untuk memberikan penjelasan singkat mengenai produk kredit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Melalui pengalaman ini, praktikan tidak hanya memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai berbagai produk kredit yang ditawarkan oleh BTN, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan nasabah dari berbagai latar belakang. Dengan aktif terlibat dalam proses wawancara, saya telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, serta mendukung pencapaian target penyaluran kredit perusahaan.[14]

C . Kendala yang dihadapi

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

Dalam menjalankan tugas, Praktikan selalu berupaya memberikan yang terbaik untuk setiap pekerjaannya namun tentu saja tidak semua rencana pekerjaan dapat terlaksana dengan lancar. Ada beberapa kendala yang dihadapi praktikan dalam pelaksanaan kegiatan magang, yaitu :

1. Terbatasnya jumlah pegawai di BTN Kantor Cabang Sidoarjo, sehingga menyebabkan seorang pegawai menangani banyak jobdesk.
2. Praktikan merasa sedikit canggung dan kurang percaya diri dalam berinteraksi dengan karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Oleh karena itu komunikasi dengan pegawai kurang lancar.

Masalah-masalah yang dihadapi praktikan selama melaksanakan magang di BTN Kantor Cabang Sidoarjo, akan berusaha melakukan beberapa cara dalam meminimalisir kendala yang dihadapi, yaitu :

1. menciptakan standar untuk jumlah pegawai di Kantor Cabang Sidoarjo sehingga pada pembagian pekerjaan tidak dikerjakan oleh satu orang, untuk bisa meminimalisir kesalahan yang bisa terjadi.
2. Saat memulai magang, praktikan merasa sedikit canggung dalam berinteraksi dengan karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Namun, dengan dukungan dan bimbingan dari para pegawai, praktikan berhasil mengatasi rasa canggung tersebut. Praktikan belajar bahwa komunikasi yang baik tidak hanya melibatkan penggunaan bahasa verbal, tetapi juga ekspresi wajah dan sikap yang terbuka.

IV. Simpulan

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo sebagai Institusi pendidikan mempunyai tugas untuk menghasilkan lulusan yang siap untuk berkembang di dunia kerja. Salah satu inisiatif tersebut adalah Praktek Kerja Lapangan, yang memungkinkan siswa untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan mereka dalam lingkungan kerja. PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan bank yang fokus memajukan sektor perumahan, khususnya melalui pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang ditujukan kepada masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli.[15] Perseroan tidak berubah-ubah dalam menegaskan fokusnya sebagai pemimpin pembiayaan Zona perumahan. Berikut pencapaian yang diperoleh para profesional dari kegiatan Praktek Kerja Lapangan yang dilakukan di divisi kredit konsumen Bank BTN KC Sidoarjo:

1. Dalam lingkungan kerja praktis, praktisi memperoleh pengetahuan segar dan pengalaman langsung. Diawali dengan penyesuaian diri dengan kondisi kerja, dilanjutkan dengan memahami esensi perbankan, khususnya di Bank BTN, yang meliputi pemahaman visi, misi lembaga, serta tujuan dan tanggung jawab masing-masing departemen.
2. Praktisi sudah memahami langkah-langkah pengajuan kredit terkait kepemilikan rumah, serta syarat-syarat yang harus dipenuhi. Melakukan praktik dapat meningkatkan keterampilan, menumbuhkan disiplin, dan menumbuhkan tanggung jawab, yang kesemuanya bermanfaat dalam membekali diri menjadi tenaga kerja yang berharga.
3. Melakukan praktik dapat meningkatkan keterampilan, menumbuhkan disiplin, dan menumbuhkan tanggung jawab, yang kesemuanya bermanfaat dalam membekali diri menjadi tenaga kerja yang berharga.

Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh staf PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Sidoarjo, atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa pula saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam kelancaran proses penyusunan laporan ini.

References

1. M. Y. Putra and D. H. Anriva, "Eksplorasi Kegiatan Mahasiswa dalam Program Magang MBKM: Studi Kasus di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pekanbaru," *Inisiatif: Jurnal Dedikasi Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 25-31, 2023, doi: 10.61227/inisiatif.v2i1.111.
2. H. F. Takalamingan, D. P. E. Saerang, and M. Y. B. Kalalo, "Analisis Penerapan Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Subsidi pada Bank Tabungan Negara Cabang Manado," *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, vol. 14, no. 1, pp. 6282-6286, 2018, doi: 10.32400/gc.13.04.22060.2018.
3. A. N. Marsita, "Pada Bagian Consumer Loan Service," *Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 2015.
4. Sutarto, "Peran Loan Service dalam Proses Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi," *Tugas Akhir*, 2010.
5. J. Caron and J. R. Markusen, "No Title," pp. 1-23, 2016.
6. D. Darmawan and B. Prabowo, "Proses Pembiayaan Lembaga Keuangan pada PT Bank BPR Jombang (Perseroda) Kantor Pusat Jombang," *Financial Institution Financing Process at PT Bank BPR Jombang (Perseroda) Jombang Head Office*, vol. 3, no. 2, pp. 93-101, 2024.
7. Dzulhidayat, "No Title," 2022.
8. "No Title: Optimization of Financial Literacy and Financial," 2021.

Proceedings of The ICECRS

Vol. 12 No. 3 (2024)

DOI: 10.21070/icecrs.v12i3.1876

9. N. P. Angelina and A. Sudrajat, "Analisis Pengawasan dalam Menghindari Risiko pada Realisasi KPR Subsidi di Bank Tabungan Negara (BTN) KC Karawang," *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 3, no. 3, pp. 6287-6296, 2023. [Online]. Available: <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/2846>
10. C. S. L. A. Ramos, "No Title," [Nama jurnal tidak tersedia], vol. 66, pp. 37-39, 2016.
11. Steppani and A. R. Wijayanti, "Strategi Integrasi Lembaga Keuangan untuk Penyaluran Kredit Mikro di Indonesia melalui Program inBank," *Inspire Journal of Economics Development Analysis*, vol. 1, no. 1, pp. 61-74, 2021. [Online]. Available: <https://ejournal.uksw.edu/inspire/article/download/4855/1765>
12. A. Mikhaylov, "Understanding the Risks Associated with Wallets, Depository Services, Trading, Lending, and Borrowing in the Crypto Space," *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, vol. 7, no. 3, pp. 1-12, 2023, doi: 10.24294/jipd.v7i3.2223.
13. M. Marisa, "Inovasi Kurikulum 'Merdeka Belajar' di Era Society 5.0," *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan dan Humaniora*, vol. 5, no. 1, p. 72, 2021.
14. Mihuandayani, R. P. Sanggilalung, and S. Mamuaya, "Implementation of the Simple Multi-Attribute Rating Technique (SMART) for Decision Making on the Selection of the Best Prospective Employee," *International Journal of Natural Sciences and Engineering*, vol. 7, no. 2, pp. 120-133, 2023, doi: 10.23887/ijnse.v7i2.54994.
15. A. G. Hodge, "No Title," [Nama jurnal tidak tersedia], vol. 66, 2018.