



**PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN X TAPLUS
PADA PT. BANK X (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Mifta Sefriliana

NIM. 150803101050

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN X TAPLUS
PADA PT. BANK X (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember

Oleh :

Mifta Sefriliana

NIM. 150803101050

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2018



**THE ADMINISTRATION PROCEDURE MONEY SAVING OF X
TAPLUS AT PT. BANK X (PERSERO) Tbk. THE BRANCH OFFICE OF
JEMBER**

REAL REPORT JOB PRACTICE

Proposed as one of term for get Madya Title

Management Company Program Diploma III The Management Departement

The faculty of Economic and Business

Jember University

By :

Mifta Sefriliana

NIM 150803101050

MANAGEMENT COMPANY DIPLOMA III

THE MANAGEMENT DEPARTEMENT

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

JEMBER UNIVERSITY

2018

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN X TAPLUS PADA PT. BANK X
(PERSERO) TBK CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mifta Sefriliana
NIM : 150803101050
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal :

12 Juli 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Sudaryanto MBA, Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001.

Dr. Sumani M.Si
NIP. 19690114 2005011 002.

Anggota

Dra. Sudarsih M.Si
NIP. 19621212 199201 2 001.

Mengetahui dan Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M.,AK.,CA
NIP. 19710727 199512 1 001.

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : MIFTA SEFRILIANA
NIM : 150803101050
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN X TAPLUS
PADA PT. BANK X (PERSERO) Tbk. CABANG
JEMBER

Jember, 4-April-2018

Mengetahui

Laporan Praktek Kerja Nyata

Ketua Program Studi

Telah disetujui oleh

DIII Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.

Dra. Lilik Farida, M.Si.

NIP. 19660408 199103 1 001.

NIP. 19631128 198902 2 001.

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa hingga laporan Praktek Kerja Nyata ini terselesaikan;
2. Kedua kakak sepupuku yang selalu memberi semangat untuk mengerjakan laporan Praktek Kerja Nyata;
3. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberi pengarahan sehingga laporan Praktek Kerja Nyata ini terselesaikan;
4. Almamater tercinta Jurusan Manajemenen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan 2015 serta teman-temanku tersayang yang selalu memberiku semangat.

MOTTO

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison)

“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Dan orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan”

(Mario Teguh)

“Sukses berjalan dari kegagalan satu menuju kegagalan lain tanpa kehilangan semangat dan antusias”

(Winston Churchill)

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Administrasi Tabungan Taplus Pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember”. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Diploma III Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun berdasarkan data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember serta ditunjang oleh perkuliahan yang berkaitan dengan penulisan laporan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya, terutama kepada pihak-pihak berikut :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M. Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
2. Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Dra. Lilik Farida, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan, sehingga penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini terselesaikan dengan baik;
4. Bapak Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D, Bapak Sumani, M.Si, dan Ibu Sudarsih, M.Si selaku Dosen penguji PKN;
5. Bapak Yusmedi Reza selaku Pimpinan PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember;
6. Bapak Prayudi selaku Asisten Logistik PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember yang memberikan izin kepada saya untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember;

7. Seluruh *staff* PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember khususnya bagian UMC-1, UMC-2, dan PNC yang sudah banyak membantu saya dalam menyusun laporan ini;
8. Seluruh Dosen dan *staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
9. Orangtua seta keluarga yang telah memberikan semangat dan doa demi terselesaikannya laporan Praktek Kerja Nyata in;
10. Teman seperjuangan saya Della Yuanda Apilliani, Nurul Aprilia, Inti Yaswina, dan Yoshinta Shandy Aulia yang selalu memberikan semangat demi terselesaikannya laporan Praktek Kerja Nyata in;
11. Teman seperjuangan DIII Manajemen Perusahaan 2015 yang selalu kompak;
12. Semua pihak lainnya yang membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa yang serba terbatas kemampuannya dalam menyusun laporan ini mungkin terdapat kekurangan. Namnun penulis berharap, laporan ini dapat berguna untuk menambah ilmu dan pengetahuan bagi pembaca. Kritik dan saran untuk memperbaiki laporan ini akan penulis terima dengan senang hati. Semoga segala bantuan dan kebaikan dari semuanya dapat imbalan dari Allah SWT.

Wassalamuallaikum Wr.Wb

Jember, 4- April- 2018

MIFTA SEFRILIANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pemasaran Jasa	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	7
2.2 Prosedur	8
2.2.1 Pengertian Prosedur.....	8
2.2.2 Tujuan Prosedur.....	9
2.2.3 Ciri-ciri Prosedur.....	9
2.3 Administrasi	9

2.3.1 Pengertian Administrasi.....	9
2.3.1 Ciri-Ciri Administrasi.....	10
2.3.3 Fungsi Administrasi.....	10
2.4 Tabungan.....	10
2.4.1 Pengertian Tabungan.....	10
2.4.2 Sarana Penarikan.....	11
2.4.3 Persyaratan Bagi Penabung.....	12
2.5 Bank.....	12
2.5.1 Pengertian Bank.....	12
2.5.2 Jenis-Jenis Bank.....	13
2.6 X Taplus.....	17
2.6.1 Pengertian X Taplus.....	17
2.6.2 Jenis-Jenis X Taplus.....	18
2.6.3 Keunggulan X Taplus.....	18
BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1 Sejarah.....	20
3.1.1 Sejaran Bank X.....	20
3.2 Visi dan Misi Bank X.....	22
3.2.1 Visi.....	22
3.2.2 Misi.....	22
3.3 Struktur Organisasi.....	22

3.3.1 Susunan Tingkat Jenjang dan Tugas Pokok Masing-Masing Bagian.....	26
3.4 Kegiatan Pokok PT. Bank X Cabang Jember.....	29
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	30
4.1 Prosedur Administrasi Tabungan Taplus pada PT. Bank X (Persero) Cabang Jember.....	30
4.1.1 Prosedur Pembukaan rekening Tabungan X Taplus.....	30
4.1.2 Prosedur Penyetoran Tabungan X Taplus.....	34
4.1.3 Prosedur Penarikan Tabungan X Taplus.....	36
4.1.4 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan X Taplus.....	38
4.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata.....	39
4.2.1 Kegiatan Yang Dilakukan Selama PKN.....	39
4.3 Identifikasi Masalah dan Alternatif Solusi.....	40
4.3.1 Identifikasi Masalah.....	40
4.3.2 Alternatif Solusi.....	40
BAB 5. KESIMPULAN.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank X Cabang
Jember.....5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank X Cabang Jember.....	25
Gambar 4.1 Prosedur Pembukaan Tabungan X Taplus.....	31
Gambar 4.2 Formulir Pembukaan Tabungan X Taplus.....	32
Gambar 4.3 Prosedur Penyetoran Tabungan X Taplus.....	34
Gambar 4.4 Prosedur Penarikan Tabungan X Taplus.....	36
Gambar 4.5 Prosedur Penutupan Tabungan X Taplus.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	44
Lampiran 2	: Surat Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	45
Lampiran 3	: Surat Pernyataan Praktek Kerja Nyata.....	47
Lampiran 4	: Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata.....	48
Lampiran 5	: Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata.....	49
Lampiran 6	: Formulir Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	50
Lampiran 7	: Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata.....	51
Lampiran 8	: Buku Tabungan X Taplus.....	52
Lampiran 9	: Contoh Tanda-tangan Tabungan X Taplus.....	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai tugas pokok menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit serta jasa-jasa untuk memperlancar arus pembayaran uang. Oleh sebab itu tujuan utama dari suatu bank adalah untuk meningkatkan keuntungan. Keuntungan yang dimaksud adalah keuntungan yang selaras dengan operasi bisnis bank dan sesuai dengan perundang-undangan serta kebijakan-kebijakan yang berlaku pada suatu negara.

Peranan bank sebagai lembaga keuangan adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Melihat kondisi persaingan bank yang semakin ketat maka suatu bank harus mempunyai keunggulan dibanding bank lain. Keunggulan tersebut bisa diperoleh salah satunya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Peranan bank dalam suatu negara sangat mempengaruhi perekonomian negara, dengan kata lain kemajuan bank bisa menjadi tolak ukur kemajuan negara tersebut. Semakin maju suatu negara maka semakin besar pula peranan bank untuk mengendalikan perekonomian suatu negara, sehingga keberadaan bank semakin dibutuhkan masyarakat dan pemerintahan demi pertumbuhan perekonomian suatu negara.

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia secara bertahap melakukan penyesuaian dalam strategi dan operasionalnya, sehingga dapat bertahan dan berperan secara aktif dalam perekonomian Indonesia. Bank perlu memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran serta efisiensinya dan keefektifannya. Peranan sarana dan prasarana bank juga mempengaruhi perkembangan bank. Melalui sarana dan prasarana bank seperti memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya dengan memberikan kredit untuk memperlancar arus keuangan pemerintahan.

Kondisi persaingan dalam industri antar bank saat ini semakin ketat dan tinggi. Saat ini tumbuh dan berkembangnya bank tidak hanya ditandai dengan banyaknya kantor cabang bank yang dibuka, tetapi yang pertama persaingan dapat dilihat dari munculnya produk-produk baru dari bank, munculnya iklan atau promosi di televisi, media cetak, dan media lainnya yang menawarkan berbagai produk bank tersebut seperti memberikan bunga yang tinggi, jaminan kredit, berbagai hadiah, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), fasilitas *on line*, serta fasilitas lainnya. Persaingan yang kedua dapat dilihat dari bagaimana bank-bank yang ada melakukan pendekatan kepada masyarakat umum. Sebagai contoh, di mall atau pusat keramaian umum tidak jarang ditemui petugas bank yang menawarkan produk-produk bank secara langsung kepada masyarakat. Persaingan ini memberikan sisi positif baik di dalam industri perbankan maupun bagi bank itu sendiri. Sisi positif yang diberikan yaitu bank akan mengeluarkan inovasi-inovasi untuk memberikan pelayanan yang baik, ditunjang dengan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Sistem administrasi yang baik akan digunakan untuk mengambil keputusan yang menyangkut kepentingan orang banyak.

Peran pemasaran juga sangat mempengaruhi dalam suatu perbankan, dimana pemasaran merupakan fungsi yang menghasilkan pendapatan. Bisa dilihat pada dunia perbankan masing-masing bank pasti memiliki banyak produk yang berbeda-beda. Masing-masing bank akan menawarkan keunggulan produk-produknya untuk menarik nasabah. Sehingga peran pemasaran sangat penting untuk menjual produk-produk tersebut, tetapi nasabah semakin kritis dalam memilih, hal ini menjadikan tingkat persaingan antar bank semakin tinggi.

Peran administrasi dalam pemasaran bank juga ikut menjadi pengaruh, dimana administrasi merupakan proses kegiatan atau proses pengendalian suatu organisasi secara berurutan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Apabila administrasi dikerjakan secara berurutan dan benar, maka akan mempengaruhi tingkat pemasaran produk bank yang juga meningkatkan jumlah calon nasabah pada bank.

Saya melakukan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember karena Bank X memiliki kompetensi yang baik, selalu kreatif dan inovatif, profesional, berorientasi pada *customer*, memberikan kesempatan bekerja secara adil dan merata, serta memberikan program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas SDM.

Pada saat ini PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember menyediakan beberapa produk tabungan, salah satunya produk Taplus. Produk Taplus adalah tabungan yang menawarkan layanan plus dengan bermacam-macam fitur dan manfaat seperti layanan e-banking, penarikan tunai lewat ATM dan cabang X, serta kartu debit X. Produk Taplus merupakan produk yang paling unggul pada Bank X karena Produk Taplus memiliki pengaruh besar terhadap produk-produk Bank X lainnya.

Dalam melakukan pemasaran produk Taplus PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember menghadapi dua faktor internal dan faktor eksternal bank. Faktor internal bank adalah meliputi kekuatan dan kelemahan Bank X dalam melakukan pemasaran produk Taplus, sedangkan faktor eksternal yang meliputi peluang dan ancaman bagi perusahaan, seperti munculnya pesaing baru dengan kekuatan manajemen yang lebih baik, meningkatnya daya tawar pemasok, daya tawar pembeli yang dapat memberikan tingkat harga produk maupun tingkat suku bunga yang kompetitif, hadirnya produk substitusi perbankan dan semakin ketatnya kompetisi dengan meluncurkan produk yang menarik dengan promosi yang gencar dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan nasabah, potensi pasar dan budaya masyarakat terhadap produk tersebut

Tabungan yang disalurkan kepada masyarakat memiliki potensi yang besar dalam pembiayaan pembangunan. Tabungan dimanfaatkan sebagai jalur investasi yang produktif untuk merencanakan kedepan bersifat jangka pendek atau panjang.

Uraian diatas jelas terlihat bahwa pada Bank X terdapat banyak macam tabungan dengan kondisi dan syarat yang berbeda-beda. Hal ini sangat menarik untuk dikaji, sehingga PKN mengambil judul “PROSEDUR ADMINISTRASI

TABUNGAN X TAPLUS PADA PT. BANK X (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER”.

1.2 Tujuan dan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara, serta mampu mempraktikkan secara langsung mengenai prosedur administrasi Tabungan X Taplus pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember, dan
- b. Untuk membantu pelaksanaan prosedur administrasi Tabungan X Taplus pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Adapun kegunaan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember ini adalah sebagai berikut :

- a. Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman praktis atau kerja tentang prosedur administrasi Tabungan Taplus pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember;
- b. Sarana latihan kerja serta untuk meningkatkan pengetahuan Ilmu manajemen perbankan dan dunia kerja lainnya; dan
- c. Sebagai salah satu syarat kelulusan pada akhir pendidikan Diploma III Manajemen Perusahaan Universitas Jember.

1.3 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember yang beralamatkan di Jalan P.B. Sudirman No.9 Jember. Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dalam jangka waktu (satu) bulan atau 192 jam kerja efektif, yang dimulai pada tanggal 2 Januari – 2 Februari sesuai dengan ketentuan yang

telah ditetapkan oleh Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Adapun jam kerja pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember sebagai berikut :

Senin – Kamis : 08.00 – 17.00

Istirahat : 12.00 – 13.00

Jumat : 08.00 – 17.00

Isirahat : 12.00 – 13.30

Sabtu – Minggu : Libur

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu Ke-				Jumlah Jam
		I	II	III	IV	
1	Pengajuan Surat Permohonan PKN kepada Instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN dan membuat Prosedur PKN	X				5
2	Perkenalan dengan Pimpinan dan Karyawan Bank X Cabang Jember	X				3
3	Pengarahan dan Penjelasan tentang gambaran umum dari Bank X Cabang Jember	X				2
4	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data-data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun laporan PKN	X	X	X	X	142

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai tugas pokok menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit serta jasa-jasa untuk memperlancar arus pembayaran uang. Oleh sebab itu tujuan utama dari suatu bank adalah untuk meningkatkan keuntungan. Keuntungan yang dimaksud adalah keuntungan yang selaras dengan operasi bisnis bank dan sesuai dengan perundang-undangan serta kebijakan-kebijakan yang berlaku pada suatu negara.

Peranan bank sebagai lembaga keuangan adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Melihat kondisi persaingan bank yang semakin ketat maka suatu bank harus mempunyai keunggulan dibanding bank lain. Keunggulan tersebut bisa diperoleh salah satunya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Peranan bank dalam suatu negara sangat mempengaruhi perekonomian negara, dengan kata lain kemajuan bank bisa menjadi tolak ukur kemajuan negara tersebut. Semakin maju suatu negara maka semakin besar pula peranan bank untuk mengendalikan perekonomian suatu negara, sehingga keberadaan bank semakin dibutuhkan masyarakat dan pemerintahan demi pertumbuhan perekonomian suatu negara.

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia secara bertahap melakukan penyesuaian dalam strategi dan operasionalnya, sehingga dapat bertahan dan berperan secara aktif dalam perekonomian Indonesia. Bank perlu memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang kelancaran serta efisiensinya dan keefektifannya. Peranan sarana dan prasarana bank juga mempengaruhi perkembangan bank. Melalui sarana dan prasarana bank seperti memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya dengan memberikan kredit untuk memperlancar arus keuangan pemerintahan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa

2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa

Menurut beberapa ahli, diantaranya adalah Christopher Lovelock dan Lauren K Wright (2007;52) pemasaran jasa merupakan bagian dari sistem jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan. Semua hal tersebut merupakan kontak yang dilakukan saat penyerahan jasa.

Pengertian pemasaran jasa menurut Zeithalm dan Bitner (2011;236), pemasaran jasa merupakan janji-janji yang dibuat kepada pelanggan dan harus dijaga. Sedangkan pengertian pemasaran jasa yang ketiga menurut Lupiyoadi (2006;5), pemasaran jasa merupakan tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Berdasarkan kesimpulan dari pengertian diatas, bahwa pemasaran jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan pihak produsen kepada konsumen dalam arti jasa yang diberikan tidak dapat dilihat, dirasa, didengar atau diraba sebelum dikonsumsi.

Marketing mix jasa yang dilaksanakan menurut pendapat Kotler dan Armstrong (2012;75) yaitu perangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan terus-menerus mencapai tujuan perusahaan di pasar sasaran dengan dikendalikan oleh produk, harga, distribusi dan promosi menggunakan strategi pemasaran yang dilaksanakan secara terpadu atau secara bersamaan. Dimana perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan pendapatan dan keuntungan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada *customer*. Apabila *marketing mix* yang dilaksanakan mampu memasarkan produk dan jasa, maka akan berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan.

Marketing Mix Jasa Bank yang akan digunakan yaitu diantaranya sebagai berikut :

a. Produk

Produk jasa yang dihasilkan harus memiliki kualitas dan keunikan yang mampu meningkatkan daya saing produk jasa tersebut.

b. *Price* (Harga)

Harga yang dimaksud adalah sejumlah uang yang harus dibayar untuk mendapatkan produk jasa tersebut.

c. Distribusi (*Place*)

Saluran distribusi jasa Bank berupa kantor cabang yang menyediakan produk dan jasa yang ditawarkan kepada calon nasabah.

d. Promosi

Promosi merupakan cara untuk mengkomunikasikan produk jasa agar diketahui oleh masyarakat luas dengan cara pemasangan iklan pada media sosial serta media cetak, penjualan personal, dan lain-lain.

e. *People*

People merupakan pelaku yang berperan penting dalam penjualan jasa, sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

f. Proses

Proses merupakan prosedur mekanisme yang digunakan untuk melakukan aktivitas jasa.

g. *Physical Evidence*

Merupakan hal nyata yang mempengaruhi konsumen untuk membeli.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia prosedur adalah metode atau langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan serangkaian aksi tahapan spesifik yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan tindakan atau operasi yang harus dilakukan untuk memecahkan masalah dengan cara yang sama agar memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama.

2.2.2 Tujuan Prosedur

Prosedur memiliki tujuan yaitu untuk membantu pembaca atau pendengar agar lebih mudah memahami bagaimana cara melakukan atau membuat sesuatu dengan tepat.

2.2.3 Ciri-Ciri Prosedur

Prosedur memiliki ciri-ciri, yaitu diantaranya adalah :

- a. Menggunakan pola kalimat perintah;
- b. Menggunakan kata kerja aktif;
- c. Menggunakan kata penghubung untuk mengurutkan kegiatan;
- d. Menggunakan kata keterangan untuk menyatakan waktu, tempat, dan cara yang lebih akurat.

2.3 Administrasi

2.3.1 Pengertian Administrasi

Secara etimologis istilah administrasi berasal dari bahasa latin “*Administratio*” yang berarti kegiatan pengelolaan atau dalam bahasa Inggris “*the act of administering*”, dan ini mengacu pada kata kerja Latin “*Administrare*” yang artinya mengelola atau mempunyai tugas untuk melaksanakan. Dalam pengertian secara etimologis administrasi identik dengan manajemen. Memang administrasi dan manajemen merupakan kegiatan yang sama dalam organisasi.

Pengertian administrasi menurut Siagian (2010;14), administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan proses dan wahana yang bertanggung jawab terhadap penentuan tujuan yang akan di capai oleh suatu organisasi.

2.3.2 Ciri-Ciri Administrasi

Ciri-ciri administrasi menurut Felix A. Dan Nigro (2014;21) antara lain sebagai berikut :

- a. Suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah;
- b. Mempunyai peran penting dalam kebijakan pemerintah;
- c. Menunjukkan kegiatan kolektif secara terus menerus;
- d. Merupakan bagian integral dari suatu sistem yang lebih besar;
- e. Mempunyai tujuan yang khusus dan terbatas;
- f. Bergantung pada pertukaran dengan sistem yang lebih besar.

2.3.3 Fungsi Administrasi

Selain memiliki ciri-ciri, administrasi juga memiliki fungsi. Menurut Henry F (2009;38) antara lain adalah :

- a. Perencanaan;
- b. Penyusunan organisasi;
- c. Penentuan tujuan;
- d. Pengelolaan sistem pertukaran organisasi dengan lingkungan;
- e. Pengawasan.

2.4 Tabungan

2.4.1 Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang paling populer di kalangan masyarakat umum. Sejak kanak-kanak kita sudah dianjurkan untuk hidup hemat dengan cara menabung. Simpanan tabungan juga mempunyai syarat-syarat tertentu tiap masing-masing bank. Tujuan nasabah untuk menabung juga berbeda-beda.

Menurut UU Perbankan No.10 Tahun 1998, Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat-syarat

tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik menggunakan cek, bilyet, giro dan alat lainnya.

Penarikan hanya dapat dilakukan berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati, maksudnya untuk menarik uang yang disimpan pada rekening tabungan antar satu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung peraturan yang bank berikan serta sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dan disepakati antara bank dan penabung atau nasabah.

2.4.2 Sarana Penarikan

Untuk menarik dana yang ada pada rekening tabungan dapat menggunakan sarana penarikan atau alat penarikan. Alat yang dapat digunakan sendiri atau secara bersama-sama. Alat-alat yang bisa digunakan sebagai sarana penarikan menurut Kasmir (2014;93) adalah sebagai berikut :

a. Buku Tabungan

Buku tabungan merupakan buku yang dipegang oleh nasabah. Buku yang berisi catatan atau saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu.

b. Slip Penarikan

Slip penarikan merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening tabungan. Didalam formulir penarikan nasabah menulis nama, nomor rekening, jumlah uang, serta tanda tangan nasabah.

c. Kuitansi

Kuitansi merupakan formulir penarikan uang dan juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan.

d. Kartu ATM

Kartu ATM merupakan sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungan baik melalui bank atau melalui mesin ATM.

2.4.3 Persyaratan Bagi Penabung

Untuk menabung di bank diperlukan berbagai persyaratan yang bertujuan untuk memberikan keamanan, kemudahan, dan keuntungan bagi bank dan nasabahnya. Hal-hal yang berkaitan dengan tabungan dapat diatur oleh bank penyelenggara, asal sesuai dan tidak bertentangan dengan ketentuan Bank Indonesia. Persyaratan bagi penabung menurut Kasmir (2014:95) adalah sebagai berikut :

- a. Harus memenuhi prosedur, yaitu jumlah setoran, jumlah penarikan, umur penabung, dan kelengkapan dokumen lainnya tergantung dari masing-masing bank;
- b. Jumlah setoran pertama menabung maupun setoran selanjutnya serta jumlah minimal yang harus tersedia di dalam buku tabungan;
- c. Penarikan maksimal yang harus ditarik yaitu tidak melebihi saldo yang ada pada buku tabungan;
- d. Besarnya bunga dihitung berdasarkan harian;
- e. Penutupan tabungan oleh bank dapat dilakukan sendiri oleh nasabah atau ditutup oleh bank karena alasan tertentu.

2.5 Bank

2.5.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berdasarkan SK Menteri Keuangan RI Nomor 792 tahun 1990, pengertian bank adalah suatu badan yang kegiatannya di bidang keuangan melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang memiliki fungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran. Pengertian lain dari bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit serta jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.

2.5.2 Jenis-Jenis Bank

Jenis-Jenis Bank menurut Kasmir (2008;17) adalah sebagai berikut :

a. Dilihat dari segi fungsinya

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, jenis perbankan terdiri dari :

1. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum sering disebut bank komersil. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Wilayah operasinya dapat dilakukan di seluruh wilayah Indonesia, bahkan keluar negeri (cabang).

2. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau melaksanakan berdasarkan prinsip syariah. Dalam kegiatannya Bank Perkreditan Rakyat tidak memberikan jasa dalam lalu lintas

pembayaran. Artinya, jasa-jasa perbankan yang ditawarkan Bank Perkreditan Rakyat jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan atau jasa bank umum.

b. Dilihat dari Segi Kepemilikannya

Bank juga dapat dilihat dari segi kepemilikannya, artinya siapa-siapa saja yang memiliki bank tersebut. Kepemilikan ini dapat dilihat dari akte pendirian dan penguasaan saham yang dimiliki bank yang bersangkutan. Jenis bank dilihat dari segi kepemilikannya adalah :

1. Bank milik Pemerintah

Bank milik Pemerintah adalah bank yang akte pendirian maupun modal bank sepenuhnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Contoh bank milik Pemerintah Indonesia antara lain :

- Bank X
- Bank Rakyat Indonesia
- Bank Tabungan Negara
- Bank Mandiri

Disamping itu, terdapat pula Bank Pemerintah Daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Modal Bank Pemerintah Daerah sepenuhnya dimiliki oleh Pemda masing-masing tingkatan. Contoh Bank Pemerintah Daerah antara lain :

- BPD DKI Jakarta
- BPD Jawa Barat
- BPD Jawa Tengah
- BPD DI. Yogyakarta
- BPD Jawa Timur
- BPD Riau

- BPD Sumsel
- BPD Bali
- BPD Papua
- Dan BPD lainnya.

2. Bank milik swasta nasional

Bank milik swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar sahamnya dimiliki oleh swasta nasional. Dapat diketahui dari akte pendiriannya didirikan oleh swasta sepenuhnya, begitu pula dengan pembagian keuntungannya untuk keuntungan swasta pula. Contoh Bank milik swasta nasional antara lain :

- Bank Bumi Putra
- Bank Central Asia
- Bank Lippo
- Bank Niaga
- Bank Muamalat
- Bank Mega
- Bank Danamon
- Bank Permata
- Dan bank swasta lainnya.

3. Bank milik koperasi

Bank milik koperasi adalah bank yang kepemilikan saham-sahamnya dimiliki oleh perusahaan yang berbadan hukum koperasi. Contoh Bank milik koperasi antara lain :

- Bank Bukopin
- Bank Jatim

4. Bank milik asing

Bank milik asing adalah bank yang kepemilikannya 100% oleh pihak asing atau luar negeri di Indonesia. Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada

diluar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Contoh Bank milik asing antara lain :

- ABN AMRO bank
 - American Express Bank
 - Bank of America
 - Bank of Tokyo
 - City Bank
 - Hong Kong Bank
 - Bangkok Bank
 - Dan Bank milik asing lainnya.
5. Bank milik campuran

Bank milik campuran adalah bank yang sahamnya dimiliki oleh dua belah pihak yaitu dalam negeri dan luar negeri. Artinya, kepemilikan saham bank campuran dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Komposisi kepemilikan saham secara mayoritas dipegang oleh warga negara Indonesia. Contoh bank milik campuran antara lain adalah :

- Bank Finconesia
- Bank Merincorp
- Bank PDFCI
- Bank Sakura Swadarma
- Ing Bank
- Sanwa Indonesia Bank
- Dan Bank milik campuran lainnya.

c. Dilihat dari Segi Status

Jenis bank dilihat dari segi status bank, artinya jenis ini dilihat dari segi kemampuannya melayani masyarakat. Pembagian jenis ini disebut juga pembagian berdasarkan kedudukan atau status bank tersebut. Kedudukan status menunjukkan ukuran kemampuan bank dalam melayani masyarakat baik segi

jumlah produk modal maupun kualitas pelayannya. Untuk memperoleh status tertentu diperlukan penilaian-penilaian dengan kriteria tertentu pula. Contoh bank dilihat dari segi status bank antara lain adalah :

- Bank Devisa

Bank Devisa adalah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing. Contoh transaksi keluar negeri adalah transfer ke luar negeri, inkaso ke luar negeri, *travellers cheque*, pembayaran dan pembukaan L/C dan transaksi luar negeri lainnya.

- Bank Nondevisa

Bank nondevisa adalah bank yang belum mempunyai izin untuk melaksanakan transaksi sebagai bank devisa. Sehingga tidak dapat melaksanakan transaksi seperti halnya bank devisa. Jadi bank nondevisa merupakan kebalikan dari bank devisa. Dimana transaksi yang dilakukan masih dalam batas-batas negara (dalam negeri).

d. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga

Dalam menentukan harga, baik harga jual ataupun harga beli saat ini bank terbagi menjadi dua kelompok besar. Di Indonesia pada mulanya hanya ada satu kelompok, namun hadirnya bank syariah sejak tahun 1990-an jenis bank dilihat dari segi atau caranya dalam menentukan harga, baik harga jual ataupun harga beli terbagi menjadi dua kelompok. Diantaranya adalah :

1. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia adalah bank yang berorientasi pada prinsip konvensional.

2.6 X Taplus

2.6.1 Pengertian X Taplus

X Taplus adalah tabungan yang menawarkan layanan plus dengan bermacam-macam fitur dan manfaat seperti layanan e-banking, penarikan tunai lewat ATM dan cabang X, serta kartu debit X. X Taplus menciptakan kemudahan dan memberikan berbagai keuntungan yang menjadikan hidup nasabah menjadi lebih nyaman dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi lainnya.

2.6.2 Jenis-jenis X Taplus

a. X Taplus Muda

X taplus muda merupakan produk simpanan dalam bentuk tabungan yang diperuntukkan bagi kaum muda dengan usia mulai dari 15 tahun sampai 25 tahun.

b. X Taplus Anak

X taplus anak merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. X taplus muda memberi kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan belanja ditoko menggunakan kartu debit, tetapi orang tua dapat memantau transaksi anak karena ada notifikasi SMS yang akan dikirimkan ke ponsel orangtua.

2. X Taplus Bisnis

X taplus bisnis merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku bisnis usaha maupun bukan pelaku usaha. Dilengkapi dengan fitur-fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

2.6.3 Keunggulan X Taplus

1. Memiliki jaringan yang luas untuk melayani nasabah.

Banyaknya cabang bank dan banyaknya ATM yang tersebar di seluruh Indonesia memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan fasilitas *on system*.

2. Memiliki fasilitas yang bisa langsung dinikmati.

a. Suku bunga dihitung berdasarkan saldo harian.

Perhitungan Bunga Berdasarkan Saldo Harian Pada metode ini bunga dihitung dari saldo harian. Bunga tabungan dalam bulan berjalan dihitung dengan menjumlahkan hasil perhitungan bunga setiap harinya.

- b. Kartu debit X memenuhi kebutuhan saat pembayaran uang tunai.

Banyak promo diskon (Di restoran, mall, tempat wisata, dan lain-lain).

- c. Kemudahan transfer *on-line* antar bank.

Untuk meningkatkan layanan kepada Nasabah serta untuk memenuhi kebutuhan Nasabah, X Internet Banking hadir dengan fitur-fitur yang semakin lengkap. Mulai dari transfer terjadwal dan berulang, mutasi transaksi hingga 6 bulan terakhir, Untuk meningkatkan layanan kepada Nasabah serta untuk memenuhi kebutuhan Nasabah, X Internet Banking hadir dengan fitur-fitur yang semakin lengkap. Mulai dari transfer terjadwal dan berulang, mutasi transaksi hingga 6 bulan terakhir. Dapat diakses melalui PC / laptop dan *Smartphone* dengan mengetik alamat URL Bank X Internet Banking di <https://ibank.x.co.id> atau akses website Bank X www.x.co.id dan pilih menu Login. Kita juga dapat melakukan transaksi transfer dana dengan limit transaksi hingga 1 milyar dalam 1 hari, multi transfer, transfer terjadwal dan transfer berulang.

- d. Dapat memantau semua transaksi.

Nasabah juga bisa memantau grafik *cash flow*, realisasi anggaran dari pos-pos pengeluaran, dan komposisi nominal berbagai pos pengeluaran dan pemasukan.

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah

3.1.1 Sejarah Bank X

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank X (persero) Tbk. Bank X menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Bank X Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank X.

Menyusul penunjukan De Javache Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran Bank X sebagai bank sentral. Bank X lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang Bank X pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan Bank X untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. Bank X juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank X 1946, Bank X bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik Bank X sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, Bank X telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini Bank X telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, Bank X telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak Bank X berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan Bank X 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotisme yang memang merefleksikan semangat Bank X sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi Bank X sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju Bank X yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, Bank X melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi Bank X. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'X'. Kata 'Bank X' berwarna toska yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka

'46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan Bank X baru yang modern.

Bank X kembali mencatat sejarah dengan menjual saham perdananya kepada masyarakat melalui Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES) pada tahun 1996. Dalam sejarah perbankan nasional, Bank X menjadi bank negara pertama yang *go-public*.

Persamaan dengan program divestasi saham pemerintah, Bank X menerbitkan saham baru pada tahun 2007 dan 2010 melalui Penawaran Umum Terbatas dengan memperluas komposisi kepemilikan saham publik menjadi 40%. Dengan meningkatnya kepemilikan publik, Bank X dituntut untuk meningkatkan kinerja unggul sehingga dapat memberikan nilai lebih kepada pemegang saham.

Globalisasi juga menuntut industri perbankan untuk selalu meningkatkan kemampuan dalam memberikan solusi perbankan kepada seluruh nasabah. Secara historis Bank X fokus pada *corporate banking* yang didukung dengan infrastruktur retail banking yang kuat. Kini Bank X terus berupaya meningkatkan kapitalisasi keduanya menjadi keunggulan Bank X.

3.2 Visi dan Misi PT. Bank X (PERSERO) Tbk. Cabang Utama Jember.

3.2.1 Visi

Visi dari PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember yaitu sebagai berikut :

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.

3.2.2 Misi

Misi dari PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember antara lain sebagai berikut :

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama;
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor;
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi;
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas;
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember dibentuk karena adanya tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tersebut menentukan macam dan luasnya pekerjaan yang harus dilakukan. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab semua pihak, dapat dilihat dari struktur organisasinya. Struktur organisasi merupakan kerangka yang dapat menunjang tugas dan pekerjaan dalam usaha mencapai tujuan suatu perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, akan terjadi suatu kerja sama antara karyawan yang ada di perusahaan.

Pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember menggunakan struktur organisasi lini (garis lurus) dengan jalur kekuasaan langsung diberikan dari atasan kepada bawahan dan karyawan langsung bertanggung secara vertikal kepada atasan untuk memudahkan pelaksanaan pada setiap pekerjaan. Bentuk organisasi tersebut umumnya digunakan untuk organisasi yang daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang tugas beraneka ragam.

Pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember dipimpin oleh seorang pemimpin cabang, dimana pemimpin cabang membawahi 4 (empat) orang pemimpin yaitu pemimpin bidang pelayanan nasabah, pemimpin

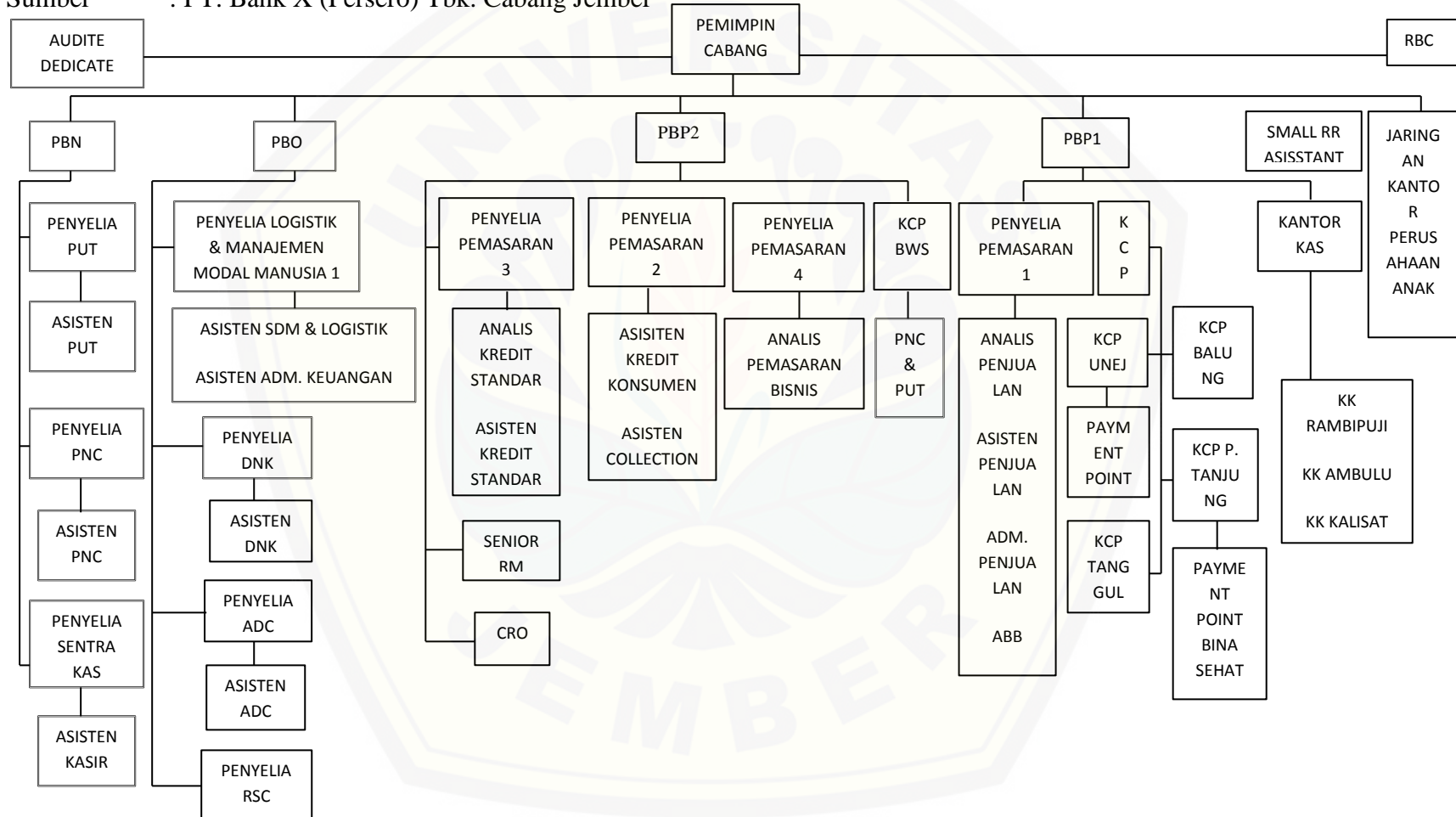
bidang operasional, pemimpin bidang pembinaan kantor layanan, dan pemimpin bidang penjualan.

Brikut merupakan Gambar 3.1 struktur organisasi pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember, sebagai berikut :



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember



3.3.1 Susunan Tingkat Jenjang dan Tugas Pokok Masing-Masing Bagian

Dari setiap struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa kegiatan pokok sebagai berikut :

a. Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang memiliki jabatan untuk menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai. Tanggung jawab utama pemimpin cabang adalah sebagai berikut :

- 1) memimpin dan bertanggung jawab atas semua aktivitas kantor cabang dan kantor pelayanan untuk meningkatkan pelayanan yang unggul kepada nasabah;
- 2) membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang dan kantor pelayanan untuk meningkatkan prestasi dan kualitas kerja karyawan;
- 3) bertanggung jawab atas pelaksanaan manajemen melalui pembentukan komite-komite agar berjalan lancar dan berfungsi secara efektif.

b. Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah (PBN)

Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah memiliki jabatan untuk memberikan dukungan kepada pemimpin cabang dalam mengendalikan aktivitas operasional dan pelayanan kepada nasabah. Tanggung jawab utama Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah adalah sebagai berikut :

- 1) menyelia aktivitas pelayanan nasabah untuk menunjang pelayanan yang optimal;
- 2) memimpin dan bertanggung jawab atas aktivitas pada pelayanan nasabah di *front office* agar memberikan kontribusi terhadap laba bank;
- 3) berpartisipasi aktif terhadap unit-unit dibawahnya untuk memantau perbaikan atas hasil pemeriksaan auditor.

c. Pemimpin Bidang Operasional (PBO)

Pemimpin Bidang Operasional memiliki jabatan untuk mengelola dan menyusun rencana kerja, anggaran, aktivitas administrasi, dan *back office* serta

mengelola sumber daya manusia kantor cabang. Tanggung jawab utama Pemimpin Bidang Operasional adalah sebagai berikut :

- 1) memimpin dan bertanggung jawab atas seluruh aktivitas administrasi di *back office*;
- 2) mengelola pengembangan karyawan *back office* melalui pelatihan;
- 3) mengimplementasikan standart pelayanan untuk mencapai target yang ingin dicapai.

d. Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan (PBY)

Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan memiliki jabatan untuk mengelola dan mengendalikan aktivitas operasional dan pelayanan transaksi. Tanggung jawab utama PBY adalah sebagai berikut :

- 1) memimpin dan bertanggung jawab atas seluruh aktivitas pada *front office*;
- 2) mengelola secara profesional pengembangan karyawan unit pelayanan dengan memberikan pelatihan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

e. Penyelia Pelayanan Uang Tunai (PUT)

Penyelia Pelayanan Uang Tunai memiliki jabatan untuk melayani transaksi kas atau tunai, dan mengelola kas ATM. Tanggung jawab utama PUT adalah sebagai berikut :

- 1) melayani semua transaksi kas atau tunai;
- 2) mengelola sistem penerimaan atau antrian nasabah;
- 3) mengelola pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

f. Penyelia Pelayanan Nasabah (PNC)

Penyelia Pelayanan Nasabah memiliki tugas untuk mengelola transaksi produk dana, melayani penerbitan kartu, melayani transaksi pencairan bunga, memberi informasi tentang semua produk dan melayani transaksi pengiriman uang.

g. Penyelia Sentra Kas

Penyelia Sentra Kas memiliki tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) mengelola ULE (Uang Layak Edar);
- 2) mengelola UTLE (Uang Tak Layak Edar);
- 3) memenuhi kebutuhan kas cabang;
- 4) melaksanakan aktivitas kas untuk anggota.

h. Penyelia Administrasi Umum

Penyelia Administrasi Umum memiliki tanggung jawab utama diantaranya sebagai berikut :

- 1) mengelola kantor cabang utama dan kantor cabang layanan;
- 2) menyelenggarakan administrasi umum dan kepegawaian kantor cabang utama dan kantor layanan.

i. Penyelia Pemasaran

Penyelia Pemasaran memiliki tanggung jawab utama sebagai berikut :

- 1) menjual produk dan jasa-jasa bank;
- 2) meneliti potensial ekonomi;
- 3) mengelola kredit bermasalah.

j. Satpam

Satpam memiliki tugas untuk pengamanan dan penjagaan di daerah kerjanya.

Tanggung jawab utama seorang satpam adalah sebagai berikut :

- 1) menjaga dan mengawasi gedung kantor bank;
- 2) melayani penitipan kunci-kunci ruangan dan kendaraan dinas yang disimpan di kantor.

k. Sopir

Sopir memiliki tugas untuk melayani transportasi pegawai bank untuk keperluan perjalanan dinas, memelihara kendaraan dinas, dan memelihara kelengkapan dokumen kendaraan dinas.

3.4 Kegiatan Pokok PT. Bank X Cabang Jember

PT. Bank X termasuk merupakan bank umum. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa keuangan, kegiatan yang dilakukan PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember antara lain :

- a. menerima simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, dan giro;
- b. memberikan macam-macam kredit kepada masyarakat sebagai modal usaha, investasi, dan modal kerja;
- c. memberikan pelayanan jasa untuk melakukan pengiriman dan menerima uang ke bank-bank lain baik dalam negeri atau ke luar negeri, begitupun sebaliknya;
- d. melaksanakan kegiatan jual beli valuta asing di kantor cabang.

BAB 5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember selama 1 (satu) bulan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan prosedur administrasi pembukaan tabungan X Taplus melibatkan tiga pihak yaitu nasabah, *customer service*, dan *teller*.
 - a. Pelaksanaan pembukaan tabungan X Taplus diawali dengan nasabah datang ke Bank X terdekat, kemudian menemui *customer service* untuk mengajukan permohonan pembukaan tabungan X Taplus. Pembukaan rekening tabungan X Taplus membutuhkan kartu identitas diri seperti KTP, kemudian calon nasabah harus mengisi formulir pembukaan tabungan yang telah disediakan oleh bank melalui *customer service*. Formulir diisi sesuai dengan data diri nasabah, yang kemudian akan di cek oleh *customer service*. Setoran awal tabungan X Taplus sebesar Rp. 250.000,- diserahkan kepada *teller* untuk mendapatkan rekening X Taplus.
 - b. Proses penarikan dapat dilakukan selama terdapat sisa saldo yang mencukupi. Proses pengambilan uang yang dikehendaki selama saldo tabungan masih mencukupi. Jumlah minimum penarikan tabungan di *teller* sebesar Rp. 100.000,-. Nasabah harus datang ke kantor cabang Bank X terdekat. Yang dilakukan adalah datang ke Bank X terdekat, mengambil nomor antrian. Setelah itu datang ke *teller* membawa buku tabungan. Setelah itu akan diproses oleh *teller*.
 - c. Proses penyetoran dapat dilakukan kapan saja. Pertama nasabah datang ke Bank X terdekat. Mengambil nomor antrian dan menyerahkan buku tabungan serta uang yang ingin setorkan. Lalu *teller* akan memvalidasi dan meregister ke komputer. Setelah itu *teller* menyerahkan buku tabungan.
 - d. Proses penutupannya dapat dilakukan kapan saja. Yang dilakukan adalah nasabah datang ke kantor cabang Bank X terdekat, menemui *customer service* untuk mengajukan penutupan rekening tabungan. Kemudian *customer service* menon-aktifkan rekening tabungan secara *online*. Nasabah menyerahkan buku tabungan kepada *teller*, untuk dilakukan proses penarikan seluruh saldo yang ada pada tabungan nasabah dan mencoret buku tabungan nasabah.

2. Kegiatan Yang Dilakukan Selama Prkatek Kerja Nyata
 - a. Minggu pertama, saya di tempatkan pada bagian umum. Saya diajarkan untuk mengecek transaksi nasabah pada ATM;
 - b. Minggu kedua, saya ditempatkan pada pemasaran. Saya diajarkan untuk meregister data nasabah yang melakukan kredit dan diajarkan bagaimana prosedur administrasi tentang Tabungan X Taplus ;
 - c. Minggu ketiga saya ditempatkan pada pemasaran. Saya diajarkan untuk meregister data nasabah, mengecek berkas-berkas nasabah, dan meregister pada komputer;
 - d. Minggu keempat saya ditempatkan pada bagian umum. Saya diajarkan untuk meregister surat masuk dari Bank X Cabang lainnya ke dalam buku dan komputer.

DAFTAR PUSTAKA

- Christopher Lovelock, H Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Kotler, P dan Armstrong G. 2012. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Nigro, Felix A dan Loyd G. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta : Palmall
- Siagian. 2010. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Terry, George. 2009. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 07 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 07 Tahun 1992 Tentang Jenis Perbankan
- PT. Bank BNI. (2018). *Produk BNI*. <http://www.bni.co.id/id-id/personal/simpanan/bnitaplus>
- PT. Bank BNI. (2018). *Tentang BNI*. <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/sejarah>
- PT. Bank BNI. (2018). *Tentang BNI* . <http://www.bni.co.id/id-id/perusahaan/tentangbni/visimisi>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 8347/UN.25.1.4/PM/2017
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

20 November 2017

Yth. Pimpinan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Jember
Jl. PB. Sudirman No 09
Jember

*Sd. PBO
- Bjo disamping ke wms
- Mifta Sefriliana
p 20/11/17*

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nurul Aprilia	150803101059	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Della Yuanda Apriliani	150803101082	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Mifta Sefriliana	150803101050	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 02 Januari 2018 - 02 Februari 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

*unc.
@fBM
f 23/11/17*



Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Ms Prayudh

3023
29 NOV 2017

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata



Jember, 13 DEC 2017

No. : Jbr/2.1/ 5148
Lamp. : --

Kepada :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
Universitas Jember
Jl. Kalimantan No. 37 Bumi Tegalboto
JEMBER.

Hal : Persetujuan Permohonan Tempat PKN Mahasiswa Unej

Surat Saudara No.8347/UN.25.1.4/PM/2017 tanggal 20 November 2017
Surat BNI Kantor Wilayah Malang No. WMA/11/5717 tanggal 06 Desember 2017

Menunjuk surat – surat tersebut diatas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan hal – hal sebagai berikut :

1. Permohonan Saudara mengenai pelaksanaan tempat PKN (Praktek Kerja Nyata) Mahasiswa Univesitas Jember di BNI Kantor Cabang Jember dapat disetujui pelaksanaannya dengan tugas pokok untuk membantu pending tugas adminstrasi sepanjang tidak termasuk kriteria yang bersifat Rahasia Bank dan Rahasia Jabatan.
2. Mahasiswa peserta PKN Magang Mandiri adalah sbb :

No	Nama	NPK	Jurusan / Program
1	Nurul Aprilia	150803101059	D3 Manajemen Perusahaan
2	Della Yuanda Apriliani	150803101082	D3 Manajemen Perusahaan
3	Mifta Sefriliana	150803101050	D3 Manajemen Perusahaan

3. PKN tersebut dapat dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :
 - 3.1. Peserta PKN harus taat pada tata tertib yang berlaku di Bank BNI, apabila melanggar maka Bank BNI dapat menghentikan secara sepihak dengan melapor ke Perguruan Tinggi Ybs.
 - 3.2. Peserta PKN mempunyai saldo tabungan di Bank BNI sebesar minimal syarat pembukaan rekening.
 - 3.3. Pelaksanaan PKN dilaksanakan maksimal selama 1 (satu) bulan sejak 01 Januari s/d. 31 Januari 2017.
 - 3.4. Peserta PKN tidak mendapatkan bantuan uang makan dan transport.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. P.B. Sudirman No. 9 Jember
www.bni.co.id



- 3.5. Pelaksanaan PKN tidak boleh mengganggu pelayanan kepada Nasabah serta tidak memberatkan bagi Cabang.
- 3.6. Nama dan identitas BNI tidak boleh dicantumkan dalam judul dan isi / materi laporan PKN.
- 3.7. Peserta PKN menandatangani Surat Pernyataan diatas materai Rp.6.000,- yang diketahui oleh Pihak Fakultas yang didalamnya antara lain mencantumkan Peserta PKN harus menjaga **Rahasia Perusahaan dan Rahasia Bank** selama dan sesudah mengikuti PKN, dan oleh karenanya Peserta tidak boleh memberikan atau menyampaikan informasi apapun kepada Pihak lain secara lisan maupun tulisan.
- 3.8. Peserta PKN tidak diperkenankan untuk mengadakan analisa akademik dan memperoleh data terkait **Rahasia Bank**.
- 3.9. Peserta PKN agar membuat laporan hasil PKN yang harus disampaikan kepada BNI sebanyak 2 (dua) berkas.
4. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami harapkan agar Saudara menginformasikan kepada Mahasiswa tsb. untuk mempersiapkan segala sesuatunya.

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember



Subagiyo
Pemimpin Bidang Operasional

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. P. B. Sudirman No. 9 Jember
www.bni.co.id

Lampiran 3 : Surat Pernyataan Praktek Kerja Nyata

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Mifta Sefriliana
Mahasiswa : Universitas Negeri Jember
Prodi / Fakultas : D3 Manajemen Perusahaan
NIM : 150803101050
Alamat rumah : Dusun Bandung RT.003/001 Kec. Prambon – Nganjuk
Alamat di Jember : Jl. Halmahera No. 35 Jember

Menyatakan bahwa selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, tanggal 01 Januari 2018 s/d. 31 Januari 2018, dalam rangka memenuhi persyaratan selama perkuliahan yang diwajibkan oleh Fakultas D3 Manajemen Perusahaan Universitas Jember

Dalam hal ini saya berjanji :

1. Bahwa selama saya melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) saya akan menjunjung tinggi rahasia Bank dan rahasia Perusahaan. Apabila saya melanggar ketentuan tersebut maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa selama saya melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) akan memenuhi seluruh ketentuan yang berlaku di BNI dan dibawah bimbingan pegawai yang ditunjuk.

Jember,
yang membuat Pernyataan,

Mengetahui,
Universitas Jember

MENYSAHKAN
Sallnan/Foto copy sesuai dengan aslinya
Jember Tanggal

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
KAMPUS I


NIP. 19640325 1980 2 1 001



Mifta Sefriliana
NIM 150803101050

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Lampiran 4 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

DAFTAR HADIR PERIODE 02 JANUARI 2018 S/D 31 JANUARI 2018
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER

DAFTAR HADIR PKN		
NAMA : MIFTA SEFRILIANA		
NIM : 150803101050		
JURUSAN : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN		
Tanggal	Jam Kerja	Paraf
02 Januari 2018	08.00 - 17.00	1. Mifta
03 Januari 2018	08.00 - 17.00	2. Mifta
04 Januari 2018	08.00 - 17.00	3. Mifta
05 Januari 2018	08.00 - 17.00	4. Mifta
06 Januari 2018	08.00 - 17.00	5. Libur
07 Januari 2018	08.00 - 17.00	6. Libur
08 Januari 2018	08.00 - 17.00	7. Mifta
09 Januari 2018	08.00 - 17.00	8. Mifta
10 Januari 2018	08.00 - 17.00	9. Mifta
11 Januari 2018	08.00 - 17.00	10. Mifta
12 Januari 2018	08.00 - 17.00	11. Mifta
13 Januari 2018	08.00 - 17.00	12. Libur
14 Januari 2018	08.00 - 17.00	13. Libur
15 Januari 2018	08.00 - 17.00	14. Mifta
16 Januari 2018	08.00 - 17.00	15. Mifta
17 Januari 2018	08.00 - 17.00	16. Mifta
18 Januari 2018	08.00 - 17.00	17. Mifta
19 Januari 2018	08.00 - 17.00	18. Mifta
20 Januari 2018	08.00 - 17.00	19. Libur
21 Januari 2018	08.00 - 17.00	20. Libur
22 Januari 2018	08.00 - 17.00	21. Mifta
23 Januari 2018	08.00 - 17.00	22. Mifta
24 Januari 2018	08.00 - 17.00	23. Mifta
25 Januari 2018	08.00 - 17.00	24. Mifta
26 Januari 2018	08.00 - 17.00	25. Mifta
27 Januari 2018	08.00 - 17.00	26. Libur
28 Januari 2018	08.00 - 17.00	27. Libur
29 Januari 2018	08.00 - 17.00	28. Mifta
30 Januari 2018	08.00 - 17.00	29. Mifta
31 Januari 2018	08.00 - 17.00	30. Mifta

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Lampiran 5 : Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	79	
2.	Ketertiban	79	
3.	Prestasi Kerja	75	
4.	Kesopanan	81	
5.	Tanggung Jawab	77	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : MIFTA SEFRILIANA
N I M : 150803101050
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Amri Mukmin, SE.
Jabatan : Penyelia Administrasi Umum
Institusi : PT. BANK NEGARA INDONESIA JEMBER

Tanda Tangan dan
Stempel Lembaga :



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Lampiran 6 : Formulir Persetujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Bondo Karak Pw 159 Jember 60121
Telp. (0331) 337559 - Fax. (0331) 352150
Email : fse@unesj.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : MIFTA SEFRILIANA
NIM : 150803101050
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN TAPLUS PADA PT. BANK X
(PERSERO) TBK CABANG JEMBER.

(Revisi)

*Prosedur Administrasi Tabungan Taplus Pada PT. Bank X
(persero) Tbk. Cabang Jember*

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dra. Lilik Farida, M.Si.	19631128 198902 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 02 Januari 2018 s.d 02 Juni 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.


Jember, 02 Januari 2018
Kaprodi. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Bimbingan Praktek Kerja Nyata




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337900 - Fax. (0331) 332150
Email : feb@unj.ac.id

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : MIFTA SEFRILLIANA
NIM : 150803101050
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN TAPLUS PADA PT. BANK X (PERSERO) TBK CABANG JEMBER.

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Farida, M.Si.
TMT_Persetujuan : 02 Januari 2018 s/d 02 Juni 2018
Perpanjangan : 02 Juni 2018 s/d 02 Agustus 2018

NO.	TGL KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA PRANGKAN PEMBIMBING
1.	27/02/2018	Perbaiki letter & alinea pembuka surat & kopis praktikum (pemasaran jasa)	1.
2.			2.
3.	27/02/2018	Perbaiki surat dan penulisan jurnal	3.
4.			4.
5.	15/3/2018	Basis setiap babnya & mengkonfirmasikan sales letter.	5.
6.			6.
7.		perbaiki setiap bab	7.
8.	16/3/2018	Bab II: pembahasan sumber daya	8.
9.	20/3/2018	misal aja sales letter (BAB I)	9.
10.			10.
11.	2/4/2018	Perbaikan penulisan	11.
12.	3/4/2018	Perbaikan tabungannya melalui seller	12.
13.			13.
14.	4/4/2018	Ace Ujis	14.
15.			15.
16.			16.
17.			17.
18.			18.
19.			19.
20.			20.
21.			21.
22.			22.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150
Email : feb@unj.ac.id

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Jember, 7-7-2018
Dosen Pembimbing

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199105 1 001

Dra. Lilik Farida, M.Si.
NIP. 19631128 198902 2 001

23.		23.
24.		24.
25.		25.
26.		26.
27.		27.
28.		28.
29.		29.
30.		30.
31.		31.
32.		32.
33.		33.
34.		34.
35.		35.

Lampiran 8 : Buku Tabungan X Taplus



Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember

Lampiran 9 : Kartu Contoh Tanda Tangan

Contoh Tanda Tangan

Pengesahan Petugas Bank



Kantor Cabang : JEMBER
No. Rekening : 0626874210 - IDR
Nama : Sdri DELLA YUANDA APRILLIANI

No. D 8337450

30 - 22574

BNI **NO. D** 8337450

1. Penarikan BNI Taplus dapat dilakukan di semua Teller BNI di dalam negeri, di ATM BNI, ATM Link, ATM Bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia serta ATM berlogo Cirrus atau Maestro di seluruh dunia.
 2. BNI Taplus dilengkapi dengan fasilitas Kartu Debit BNI dan BNI a-Banking yang memudahkan Anda dalam melakukan transaksi perbankan.

PERHATIAN

1. Periksa buku BNI Taplus Anda sebelum meninggalkan Bank.
2. Jika buku BNI Taplus Kartu Debit BNI hilang, agar segera memberitahu Bank.
3. Penarikan tunai dengan surat kuasa harus dapat dilakukan di Kantor Cabang pembuka rekening dengan membawa buku BNI Taplus dan menunjukkan asli identitas diri (KTP/SIM/Paspor) Pemberi dan Penerima Kuasa.
4. Penyerahgunaan buku BNI Taplus Kartu Debit BNI oleh pihak ketiga yang bukan karena kesalahan Bank menjadi tanggungjawab jawab penabung seluruhnya.
5. Penarikan di Teller harus menyertakan buku BNI Taplus dan asli identitas diri yang berlaku. Penarikan dengan nominal tertentu di Teller yang rekeningnya memiliki fasilitas Kartu Debit BNI harus menyertakan Kartu Debit BNI.
6. Perubahan data nasabah agar dilaporkan kepada Bank.
7. Rekening yang tidak bertransaksi selama 6 bulan berturut-turut akan dinyatakan pasif (dormant). Rekening dormant dapat aktif kembali dengan transaksi penyetoran/pengalokasian melalui fasilitas BNI a-Banking, penarikan tunai, penyetoran tunai, pembelian/bukuan melalui Kantor Cabang BNI atau pembelian di merchant.
8. Rekening dormant yang tidak diaktifkan dan berakumulasi nilai dalam jangka waktu tertentu akan otomatis ditutup oleh sistem.
9. Penggantian buku BNI Taplus yang habis karena mutasi harus dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI di dalam negeri.
10. Penggantian buku BNI Taplus karena hilang yang memiliki fasilitas Kartu Debit dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI di dalam negeri.
11. Penggantian Kartu Debit BNI karena hilang/masa berlaku jatuh tempo harus dapat dilakukan di seluruh Kantor Cabang BNI di dalam negeri.

Kategori Kode Transaksi

1. Penarikan	11. Akun Transaksi Di	86. Saldo Pembelian Transaksi Cirrus karena dana tidak cukup
2. Penarikan	13. Transaksi Debit Phone Banking	87. Saldo Pembelian Transaksi Cirrus akibat narik ke lain
3. Kuring	22. Penarikan ATM	88. Reversal Pembelian ATM
4. Penyerahgunaan	23. Transaksi Kredit Phone Banking	89. Reversal Pembelian Maestro/POS
5. Pukul	24. Transaksi Maestro/POS	90. Reversal Pembelian Teller Cirrus/Link/Bersama/Prima
6. Bunga	25. Transaksi Link Cirrus/Link/Bersama/Prima	91. Reversal Pembelian Saldo Impori Cirrus/Link/Bersama/Prima
7. Pembetulan Kesalahan	26. Saldo Impori Cirrus/Link/Bersama/Prima	92. Reversal Pembelian Pembayaran
8. Pembetulan Saldo	27. Pembetulan Pembelian	93. Reversal Pembelian Saldo Teller Cirrus/Link/Bersama/Prima
9. Saldo Administrasi	28. Saldo Teller Cirrus/Link/Bersama/Prima	
10. Neun Transaksi Di	42. Pembelian melalui ATM	

Sumber : PT. Bank X (Persero) Tbk. Cabang Jember