



**PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP DEBITUR PADA PT  
BANK MANDIRI *MICRO BUSINESS CLUSTER* JEMBER 2**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

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

Oleh

**Nila Anindya Anggraini**

**NIM 160803102005**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI KEUANGAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



***BILLING DEBT PROCEDURES FOR DEBTORS IN PT BANK MANDIRI  
MICRO BUSINESS CLUSTER JEMBER 2***

***REAL WORK PRACTICE REPORTING***

***Lent as one of Condition to get Ahli Madya title Study Program Diploma III  
Financial Administration Of Management Economic and Business Faculty  
University of Jember***

***By***

***Nila Anindya Anggraini***

***NIM 160803102005***

***STUDY PROGRAME DIPLOMA III FINANCIAL ADMINISTRATION  
OF MANAGEMENT  
ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY  
UNIVERSITY OF JEMBER  
2019***

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP DEBITUR PADA PT  
BANK MANDIRI *MICRO BUSINESS CLUSTER* JEMBER 2**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Nila Anindya Anggraini  
NIM : 160803102005  
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan  
Jurusan : Manajemen

Telah di pertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

**2019**

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**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : NILA ANINDYA ANGGRAINI  
NIM : 160802103005  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI : DIII ADMINISTRASI KEUANGAN  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP  
DEBITUR PADA PT BANK MANDIRI *MICRO*  
*BUSINESS CLUSTER JEMBER 2*

---

Jember, 10 Mei 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi  
DIII Administrasi Keuangan

Laporan Praktek Kerja Nyata  
Telah disetujui Oleh Dosen  
Pembimbing

**Dr. Sumani, S.E, M.Si**  
NIP 196901142005011002

**Prof. Dr. Isti Fadah M.Si**  
NIP 196610201990022001

**MOTTO**

“Sungguh, Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka sendiri mengubah dirinya.”

**(QS.Ar Ra’D :11)**

“Berbahagialah ketika Tuhan menjawab doamu. Tapi bersyukurlah ketika Tuhan menjadikanmu jawaban atas doa orang lain.”

**(Deddy Corbuzier)**

“Orang pintar kebanyakan ide dan akhirnya tidak ada satu pun yang jadi kenyataan. Orang goblok punya satu ide dan itupun bisa jadi kenyataan.”

**(Bob Sadino)**

## PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini kupersembahkan sebagai rasa hormat, rasa cinta dan rasa kasih sayang kepada :

1. Orang tua tercinta terimakasih telah memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis juga semangat dan doa, serta memberikan tauladan disetiap kehidupan.
2. Saudara saya (adik-adikku) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta adik-adiku adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk adik-adiku.
3. Guru-guruku tanpa tanda jasa mulai masih kanak- kanak hingga perguruan tinggi yang selalu senantiasa memberikan ilmu yang bermanfaat dan almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember tercinta.

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil praktek kerja nyata yang berjudul “Prosedur Penagihan Piutang Terhadap Debitur Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Keuangan Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan dan bimbingan serta keterangan – keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, AK,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Sumani, S.E,M.Si. Selaku Kepala Prodi DIII Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember .
3. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan, sehingga penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas perhatian dan ilmu yang diberikan dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Tony Setiawan selaku *Micro Banking Cluster Manager* (MBCM) Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Jember 2 yang telah memberikan ijin Praktek Kerja Nyata.
6. Bu Ersanti Puspitarini selaku *Credit Administration Officer* (CAO) yang telah membantu penulis selama Praktek Kerja Nyata.
7. Mbak Anne dan Mbak Frida selaku *Cluster Admin* (CA) yang telah membantu penulis selama Praktek Kerja Nyata.



8. Kepada seluruh CAO, CA, MKA, dan MKS Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Jember 2 yang telah membimbing dan memberi informasi penulis selama Praktek Kerja Nyata.
9. Ayahanda Catur Purnama Hadi dan Ibunda Susilawati tercinta yang telah mendoakan dan memberi semangat serta mengajarkan kemandirian bagaimana belajar dari pengalaman hidup.
10. Adik laki-laki ku Rafi Dian Permana Hadi tersayang yang memberikan canda dan tawa sehari-hari.
11. Nenek SutiyeM yang telah mendoakan cucunya supaya lancar dalam mengerjakan Laporan Praktek Kerja Nyata.
12. Yuris Maulana akhmad yang tak pernah lelah memberikan semangat dan perhatian sekaligus menjadi teman sharing, serta tempat curahan hati.
13. Anggota Kos Belitung Raya 29 Mbak Amel, Mbak Erna, dan Mbak linda yang membantu dan memberi semangat penulis.
14. Sahabat–sahabatku Novi, Farin, Ary, Hebba, Nada, Mbak Wuwu, Mbak Frida, dan Mbak Aztri yang memberi semangat dan membantu penulis.
15. Teman–teman seperjuangan mahasiswa Diploma III Administrasi Keuangan angkatan 2016.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata. Semoga kontribusi yang diberikan dicatat sebagai amal ibadah.



**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	3
<b>1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....</b>	<b>3</b>
1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Rincian kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.3 Jadwal Praktek Kerja Nyata .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Prosedur .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Pengertian Prosedur .....	6
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	6
2.1.3 Manfaat Prosedur .....	7
<b>2.2 Administrasi .....</b>	<b>8</b>
2.2.1 Pengertian Administrasi .....	8
2.2.2 Unsur-Unsur Administrasi .....	8
<b>2.3 Penagihan.....</b>	<b>10</b>

2.3.1 Pengertian Penagihan .....	10
2.3.2 Fungsi Penangihan .....	10
2.3.3 Klasifikasi Tagihan .....	11
<b>2.4 Piutang .....</b>	<b>11</b>
2.4.1 Pengertian Piutang.....	11
2.4.2 Klasifikasi Piutang .....	12
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Latar Belakang Sejarah .....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Arti logo dan Makna Logo .....	15
3.1.2 Landasan Hukum .....	15
3.1.3 Visi dan Misi .....	16
<b>3.2 Struktur Organisasi, Wewenang dan Tanggung jawab .....</b>	<b>16</b>
3.2.1 Struktur Organisasi .....	16
3.2.2 Wewenang dan Tanggung Jawab .....	19
<b>3.3 Kegiatan Pokok PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk .....</b>	<b>21</b>
3.3.1 Pemberian Kredit .....	21
3.3.2 Penagihan .....	22
<b>3.4 Kegiatan Bagian Yang dipilih.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA .....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Prosedur Penagihan Piutang .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 Pelaksanaan Penagihan Piutang.....</b>	<b>25</b>
4.2.1 Pengertian Penagihan Piutang.....	25
4.2.2 Proses Pelaksanaan Penagihan Piutang .....	26
<b>4.3 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>27</b>
4.3.1 Mengisi Formulir Penagihan Piutang .....	28
4.3.2 Kegiatan Lain yang dilakukan selama PKN .....	32
<b>4.4 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi .....</b>	<b>40</b>
4.4.1 Identifikasi Permasalahan .....	40
4.4.2 Alternatif Solusi Permasalahan .....	40
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>42</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>43</b>

LAMPIRAN .....44



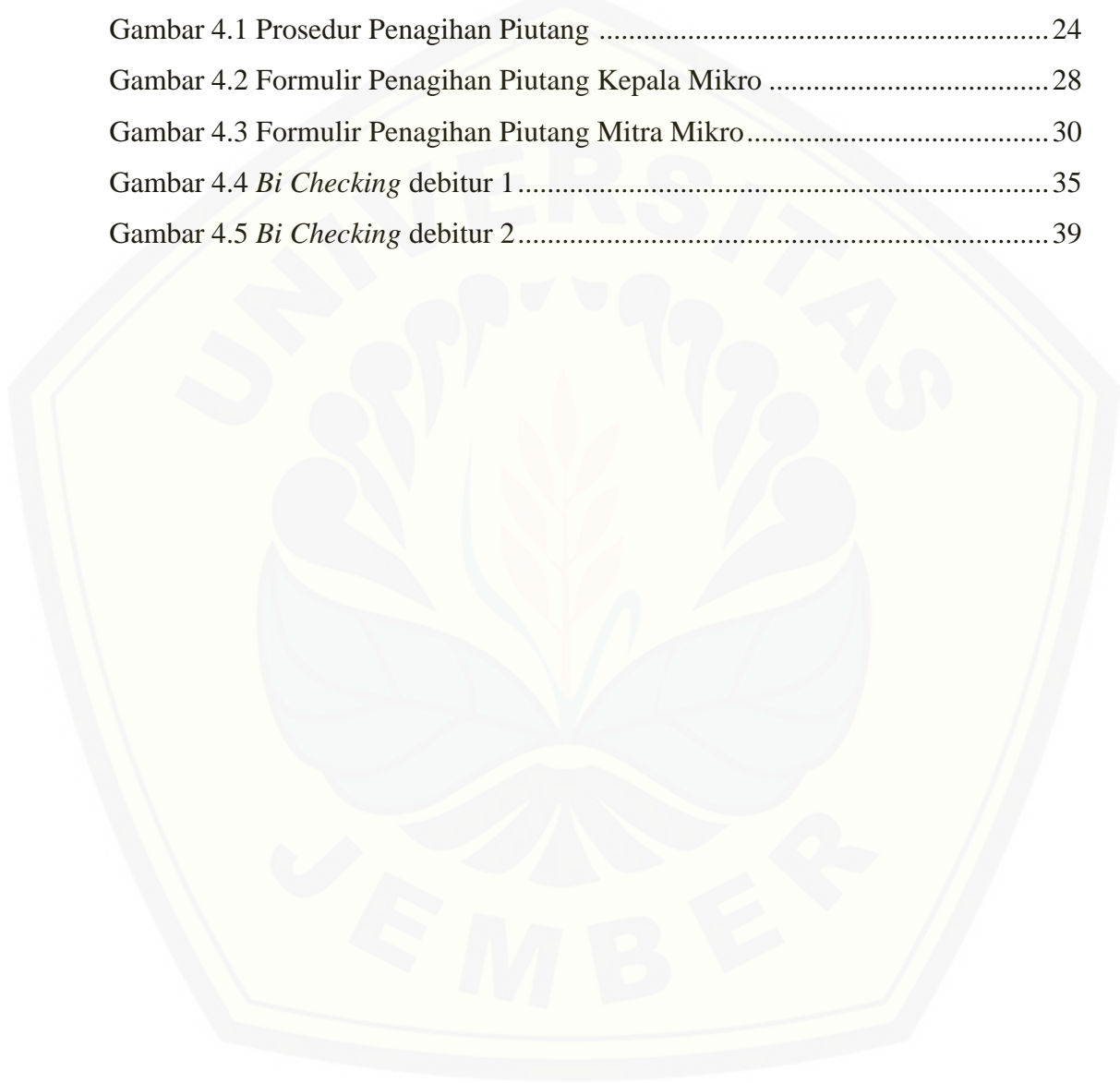
**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Jam Kerja .....	4
Tabel 1.2 Jadwal Praktek Kerja Nyata .....	4



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Logo Bank Mandiri .....	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	18
Gambar 4.1 Prosedur Penagihan Piutang .....	24
Gambar 4.2 Formulir Penagihan Piutang Kepala Mikro .....	28
Gambar 4.3 Formulir Penagihan Piutang Mitra Mikro.....	30
Gambar 4.4 <i>Bi Checking</i> debitur 1 .....	35
Gambar 4.5 <i>Bi Checking</i> debitur 2.....	39



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran 1 : Formulir Penagihan Kepala Mikro
2. Lampiran 2 : Formulir Penagihan Mitra Mikro
3. Lampiran 3 : *BI Checking* debitur 1
4. Lampiran 4 : *BI Checking* debitur 2
5. Lampiran 5 : Permohonan Tempat PKN
6. Lampiran 6 : Daftar Absensi PKN
7. Lampiran 7 : Permohonan Nilai PKN
8. Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN
9. Lampiran 9 : Sertifikat PKN
10. Lampiran 10 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN
11. Lampiran 11 : Kartu Konsultasi





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Alasan Pemilihan Judul

Perkembangan perekonomian di Indonesia pada zaman ini mengalami kemajuan yang semakin pesat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan yang bermunculan dibidang perdagangan, bidang industri maupun bidang jasa yang pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk memperoleh keuntungan. Tujuan perekonomian Indonesia tidak lepas dari peran serta lembaga keuangan dalam hal ini adalah perbankan.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang Perbankan atau Badan Usaha Milik Negara seperti halnya yang dilakukan PT. Bank Mandiri merupakan perusahaan yang beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indonesia. PT. Bank Mandiri didirikan 2 Oktober 1998 di Jakarta. Layanan BMRI meliputi pembiayaan perdagangan, valuta asing, jasa kustodian, pengolahan kas, proses pembayaran kartu debit dan kredit.

BMRI menyediakan solusi keuangan lengkap untuk perusahaan swasta, pemerintah, komersial, usaha kecil, mikro dan juga pelanggan ritel. Perbankan menyediakan berbagai macam produk pinjaman, termasuk: pinjaman modal kerja, pinjaman jangka panjang, pinjaman sindikasi, pinjaman non tunai (bank garansi dan surat kredit), serta produk simpanan, termasuk giro, deposito berjangka dan sertifikat deposito. Pembiayaan konsumen menyediakan produk dari pinjaman jaminan seperti hipotek (KPR Mandiri), auto (Kendara Mandiri) dan pinjaman ekuitas rumah (Kredit Multiguna) dengan pinjaman tanpa jaminan (Kredit Agunan Bebas dan Kartu Kredit).

Penyedia jasa keuangan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember mengalami masalah dibagian penagihan piutang. Masalah di perusahaan ini muncul ketika piutang semakin besar daripada tahun sebelumnya. Hal ini disebabkan karena para pelanggan seringkali meminta perpanjangan waktu pembayaran, dan ketika perusahaan berusaha untuk menagih, ternyata pelanggan tidak sanggup membayar.

Perusahaan memerlukan informasi yang dapat dipercaya kebenarannya (akurat), aktual dan tepat waktu sesuai dengan data perusahaan. Informasi yang hanya bisa dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang dilaksanakan dengan baik dan memadai sesuai dengan karakteristik perusahaan. Selain informasi, juga diperlukan sistem pengendalian *intern* yang baik untuk mengamankan penjualan kredit dan penagihan piutang.

Perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya dan perusahaan berhak untuk menagih piutang tersebut. Pelaksanaan penjualan kredit dikatakan efektif, bila perusahaan mampu mencapai tingkat yang telah direncanakan, karena mempunyai rencana penjualan yang meningkat tiap tahunnya, dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan adalah peningkatan penjualan kredit, sedangkan pelaksanaan penagihan piutang dikatakan efektif bila perusahaan mampu mencapai tingkat kolektibilitas piutang yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas dalam Laporan Praktek Kerja Nyata penulis mengangkat judul “PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP DEBITUR PADA PT BANK MANDIRI *MICRO BUSINESS CLUSTER* JEMBER 2”.

## 1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

### 1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui dan memahami proses pelaksanaan prosedur penagihan piutang terhadap debitur pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2.
- b. Untuk melaksanakan administrasi keuangan penagihan piutang terhadap debitur pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2.

### 1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman kerja khususnya dibidang administrasi keuangan perbankan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2.
- b. Meningkatkan *skill* atau kompetensi berkaitan dengan administrasi keuangan perbankan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2.

## 1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2

### 1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2 yang beralamatkan di jalan Wijaya Kusuma No. 3-5 Jember.

### 1.3.2 Rincian kegiatan rill di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2

Praktek Kerja Nyata berlangsung selama 1 bulan yaitu pada tanggal 01-31 januari 2019 atau 234 jam kerja efektif, sesuai ketentuan yang di terapkan oleh Program Studi DIII Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Berikut adalah jam kerja efektif kantor PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2.

Berikut adalah jam kerja efektif kantor PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2 :

Tabel 1.1 Jam kerja efektif kantor PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk *Micro Business Cluster* Jember 2

Hari	Buka Layanan	Istirahat	Tutup Layanan	Pulang
Senin- Jumat	07.30	12.00- 13.00	16.30	16.30

### 1.3.3 Jadwal Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan antara lain, sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

NO	Kegiatan	Minggu				Jumlah jam
		1	2	3	4	
1.	Perkenalan dengan pimpinan, karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk <i>Micro Business Cluster</i> Jember , serta menerima pengarahan dari pengurus obyek dalam pelaksanaan praktek kerja nyata .	X				2
2.	Membantu Administrasi Tagihan di bagian Administrasi <i>Collector</i> yaitu : Prosedur Penagihan Piutang terhadap Debitur.	X	X	X	X	150

3.	Memisahkan lampiran dan mengurutkan tanggal slip bukti dalam menjurnal Tagihan Pos.	X	X	X		37
4.	Mengurutkan bukti kas sesuai bulan dan merapikan untuk disusun menjadi Laporan Keuangan Bulanan.	X	X	X		9
5.	Pemberian tugas kerja dan entry data debitur pada siste, <i>BI-Checking</i>		X	X		10
6.	Membuat jurnal <i>Petty Cash</i> .	X	X			10
7.	Memperoleh data dan menyelesaikan laporan keuangan	X	X	X		10
8.	Memberikan stempel berkas-berkas yang telah di Tanda tangani oleh Pemimpin Cabang, Kepala unit administrasi dan keuangan.	X				4
Total jam kegiatan PKN		234				

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Prosedur

##### 2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan tata cara yang penting bagi manajemen untuk mengadakan pengawasan terhadap transaksi-transaksi yang terjadi disetiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas dituntut untuk selalu mengarahkan pada tujuan utama perusahaan. Menurut berbagai pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli tentang pengertian prosedur. Setiap ahli memberikan pengertian yang beragam berdasarkan ilmu yang dipelajari dan persepsi pendapat masing-masing.

Menurut Mulyadi (2010:5) Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

##### 2.1.2 Karakteristik Prosedur

Prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi (2009:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut:

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuan utama, karena melibatkan beberapa orang atau kelompok dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin. Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana. Prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi yang menjalankan segala kegiatannya,



biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab. Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh karyawan untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan. Prosedur harus mempunyai ketetapan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

#### 2.1.3 Manfaat Prosedur

Selain karakteristik prosedur Mulyadi (2009:5) menjelaskan mengenai manfaat dari prosedur, diantaranya sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang. Prosedur yang telah terlaksana tidak berhasil dalam organisasi maka para pelaksana dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil di masa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas. Dengan prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien. Dengan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan. Produktifitas kinerja dengan adanya prosedur dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien yang di inginkan.



5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Dengan adanya prosedur pihak yang tidak bertanggung jawab tidak mudah melakukan kegiatan yang menyimpang di perusahaan.

## 2.2 Administrasi

### 2.2.1 Pengertian Administrasi

Irra Chisyanti Dewi (2011:3) Administrasi dalam arti sempit, yaitu Administrasi berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang diartikan sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan, meliputi kegiatan: menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan. Administrasi dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (2010:14) “Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”. Menurut Anggara, Sahya (2012:21) “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk bisa mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

### 2.2.2 Unsur-Unsur Administrasi

Menurut Syafri (2012:11) kegiatan usaha untuk mencapai tujuan tertentu, kerja sama kelompok orang yang memerlukan sebuah kesepakatan dari pihak yang terkait dan bersinegri. Unsur- unsur administrasi menurut Syafri (2012 : 11) sebagai berikut :

- a. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang berkerja

- b. sama untuk mencapai tujuan tertentu. Karena merupakan tempat pengelompokan orang dan pembagian tugas berbagai aktifitas bagi pencapaian tujuan.
- c. Manajemen  
Manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain atau rangkaian aktivitas kelompok orang dalam sebuah organisasi untuk pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.
- d. Komunikasi  
Komunikasi merupakan proses pencapaian informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu saluran dan media.
- e. Kepegawaian  
Kepegawaian merupakan kelompok orang yang tergabung dalam suatu rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- f. Keuangan  
Keuangan merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- g. Pembekalan  
Pembekalan merupakan sumber daya berupa sejumlah barang kebutuhan atau peralatan yang di perlukan untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu.
- h. Tata usaha  
Tata usaha merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, pencatatan, pengiriman dan penyimpanan berbagai informasi yang di keluarkan atau di terima oleh organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.
- i. Hubungan Masyarakat  
Hubungan masyarakat merupakan upaya menjaga penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekitar untuk mencapai tujuan tertentu.

## 2.3 Penagihan

### 2.3.1 Pengertian Penagihan

Perusahaan jasa atau dagang yang terdapat transaksi dengan konsumen, terjadi proses penagihan terhadap konsumen yang memiliki tanggungan yang harus dibayarkan. Setiap ahli memberikan pengertian yang beragam berdasarkan ilmu yang dipelajari dan persepsi pendapat masing-masing.

Menurut Mardi (2011:87) Penagihan adalah aktifitas pemerosesan informasi yang mengemas ulang serta meringkas informasi dari entri peran penjualan dan aktifitas pengiriman. Dalam aktifitas penagihan, menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah tagihan yang harus dibayarkan melalui dokumen dasar faktur penjualan suatu perusahaan.

Menurut Puspitawati (2011:75) Penagihan merupakan aktifitas menagih piutang dagang yang terjadi akibat transaksi penjualan kredit kepada pelanggan. Dokumen yang dapat diperlukan dalam melakukan aktifitas penagihan adalah faktur penjualan atau *invoice*, dokumen pemesanan penjualan pelanggan, dan daftar penagihan atau dokumen *delivery order* pelanggan.

menyimpulkan pengertian penagihan adalah suatu proses kewajiban menagih pelanggan dari transaksi yang telah terjadi sebelumnya sesuai dengan dokumen yang ada sehingga perusahaan dapat menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah kewajiban yang harus dibayarkan dan kapan waktu pembayarannya.

### 2.3.2 Fungsi Penagihan

Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan untuk terjun langsung kepada Debitur yang memiliki tanggungan yang belum tuntas.

### 2.3.3 Klasifikasi Tagihan

Tagihan timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Tagihan-tagihan yang dimiliki perusahaan dibagi dalam dua kelompok yaitu:

1. Tagihan-tagihan yang tidak didukung dengan janji tertulis disebut piutang.
2. Tagihan-tagihan yang didukung dengan janji tertulis disebut piutang wesel.

## 2.4 Piutang

### 2.4.1 Pengertian Piutang

Perusahaan terjadi piutang apabila perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pihak lain, jumlah piutang usaha biasanya memiliki bagian yang cukup besar dari sebagian harta lancar.

Menurut Jusup (2011:72) Piutang adalah Tagihan perusahaan kepada konsumen yang melakukan transaksi secara kredit. Perusahaan biasanya mengharapkan akan dapat menerima kas dari transaksi tersebut dalam waktu 30 sampai 60 hari.

Menurut Hery (2008:194) Menyimpulkan bahwa istilah piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit untuk piutang pelanggan yang terdiri atas piutang usaha dan piutang wesel. Memberikan pinjaman untuk piutang karyawan atau piutang debitur yang biasanya langsung dalam bentuk piutang wesel dan piutang bunga maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain (untuk piutang pajak).

Dari teori yang di kemukakan para ahli diatas dapat di simpulan bahwa piutang merupakan tagihan perusahaan kepada konsumen terhadap penjualan jasa atau barang yang telah dilakukan pada waktu sebelumnya yang harus dilakukan penagihan karena piutang merupakan bagian yang signifikan dalam penerimaan kas.

### 2.4.2 Klasifikasi Piutang

Piutang timbul dari penyerahan barang dan jasa secara kredit kepada pelanggan tidak dapat dipungkiri pada umumnya pelanggan akan lebih tertarik untuk membeli sebuah produk atau jasa secara kredit oleh perusahaan dan hal ini juga merupakan suatu trik bagi perusahaan untuk meningkatkan besarnya omset penjualan. Piutang yang timbul dalam penjualan barang dan jasa secara kredit ini di klasifikasikan sebagai piutang usaha. Menurut Hendry (2008:195) Dalam praktik, piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi:

#### 1. Piutang Usaha (*Accounts Receivable*)

Yaitu jumlah yang akan di tagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha memiliki saldo normal disebelah debet sesuai dengan saldo normal untuk aktiva. Piutang usaha biasanya di perkirakan akan dapat ditagih dalam waktu 30 sampai 60 hari.

#### 2. Piutang Wesel (*Notes Receivable*)

Yaitu tagihan perusahaan kepada pembuat wesel. Pembuat wesel disini adalah pihak yang telah berutang kepada perusahaan baik dalam pembelian barang atau jasa secara kredit maupun melalui peminjaman sejumlah uang.

#### 3. Piutang Lain-Lain (*Other Receivables*)

Piutang lain-lain umumnya diklasifikasikan dan dilaporkan secara terpisah dalam neraca. Contohnya adalah piutang bunga, piutang deviden, piutang pajak, dan tagihan kepada karyawan.



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **3.1 Latar Belakang Sejarah**

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. disebut Bank Mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998. Bank Mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh saham Pemerintah Indonesia yaitu PT. Bank Dagang Negara (Persero), PT. Bank Ekspor Impor Indonesia (Persero), PT. Bank Bumi Daya (Persero), dan PT. Bank Pembangunan Indonesia dan Setoran Tunai Pemerintah.

Bank Dagang Negara merupakan salah satu Bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* di nasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, *Chartered Bank* (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda NV, *Nederlanche Handels Maatshappij* yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalkan perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Export-Import, yang akhirnya menjadi Bank

Exim, Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian digabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Bank Mandiri menjadi penerus suatu tradisi layanan jasa perbankan dan keuangan yang telah berpengalaman selama lebih dari 140 tahun. Masing-masing dari empat bank bergabung memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. statusnya adalah perseroan yang masuk golongan Bank Umum. Bank Mandiri mempunyai misi mengutamakan kepentingan pasar, mengembangkan sumber daya manusia profesional, memberikan keuntungan yang maksimal bagi nasabah, melaksanakan manajemen terbuka dan peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.

Pada tahun 2005, Bank Mandiri mendirikan cabang Bank Mandiri *Micro Business* untuk fokus menangani kredit skala kecil (*Micro*) yang pinjamannya dari Rp.1.000.000,- hingga Rp.200.000.000,-. Selanjutnya pada tahun 2008, Mandiri *Micro Business Cluster* Jember didirikan di jalan Wijaya Kusuma No 3-5 Jember. Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Jember melayani berbagai macam kredit kredit usaha kecil dan kredit modal kerja, yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Mikro (KUM), dan Kredit Serbaguna Mikro (KSM). Bank Mandiri *Micro Business Cluster* Jember memutuskan untuk menjadi bank yang unggul di *regional (Regional Champion Bank)* untuk mewujudkan program transformasi yang dilaksanakan melalui 4 (empat) strategi utama, yaitu : implementasi budaya, pengendalian tingkat *non performing loan* secara agresif, meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata dan pengembangan program aliansi.



### 3.1.1 Arti logo dan Makna Logo PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Mempunyai logo berupa tulisan mandiri yang berwarna biru, dan lengkungan berwarna emas yang dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 : Logo Bank Mandiri

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk memperkenalkan logo baru berupa gelombang emas cair yang menyimbolkan kemakmuran finansial di Asia. Lengkungan emas juga mewakili sifat progresif pandangan kedepan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Sementara bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati.

### 3.1.2 Landasan Hukum

Ada beberapa landasan hukum yang dijadikan pedoman selama ini yaitu terdiri dari :

- a. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992
- c. Undang-Undang Nomor 1 tahun 1995
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 1992
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1998
- f. Pedoman Umum Bank Mandiri
- g. Kode Etik Bank Mandiri

### 3.1.3 Visi dan Misi

#### a. Visi

1. Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif.
2. Menjadi Bank terpercaya dan terpilih serta menguasai pasar semua segmen bisnis yang menguntungkan di Indonesia.
3. Menjadi Bank yang dikenal secara luas sebagai perusahaan publik terkemuka (*Blue Chip Company*) di Asia tenggara (*Regional Champion bank*).

#### b. Misi

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.
2. Mengembangkan sumber daya manusia profesional.
3. Memberikan keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*.
4. Melaksanakan manajemen terbuka.
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

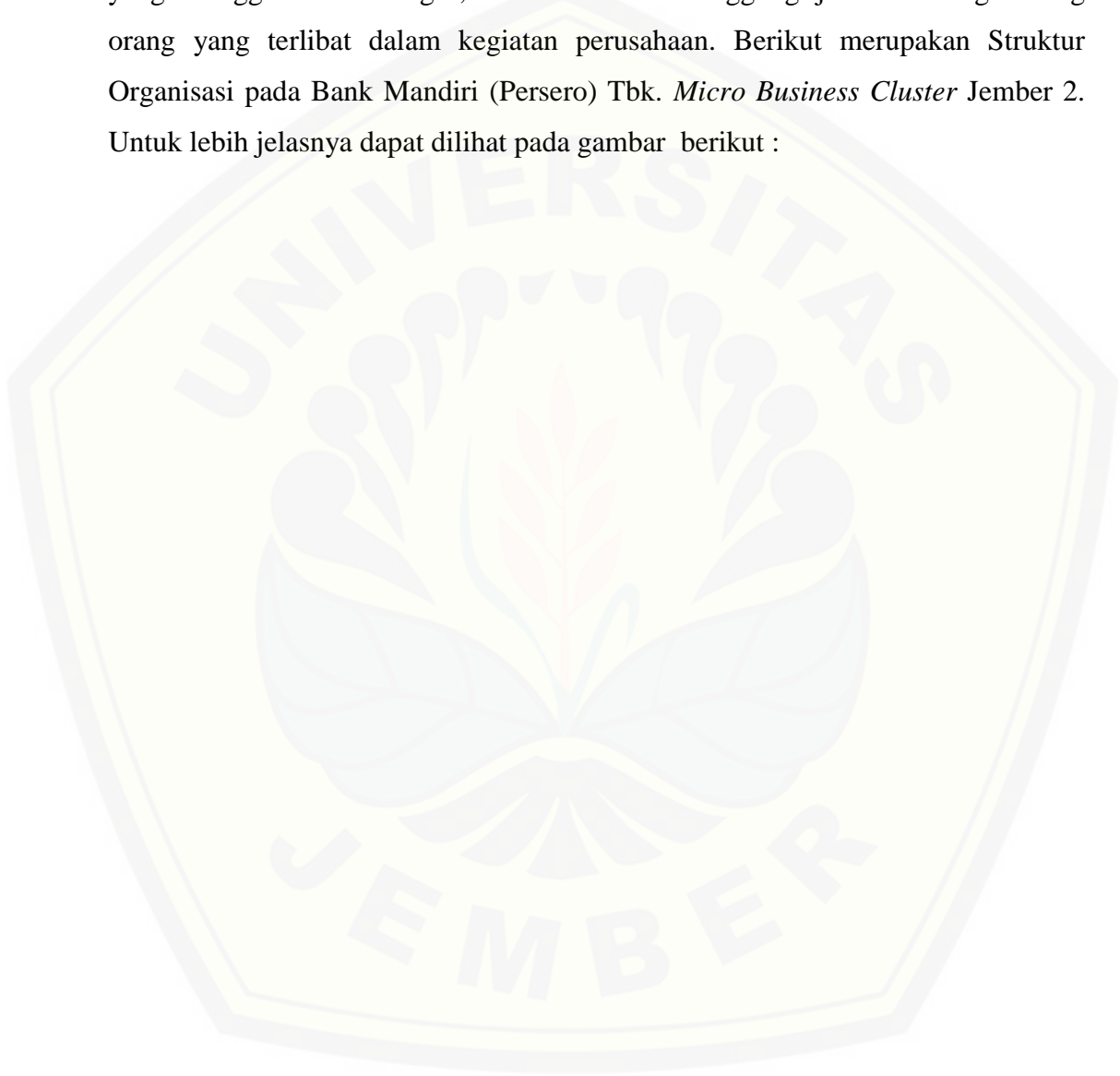
## 3.2 Struktur Organisasi, Wewenang dan Tanggung Jawab Serta Sistem Kepegawaian

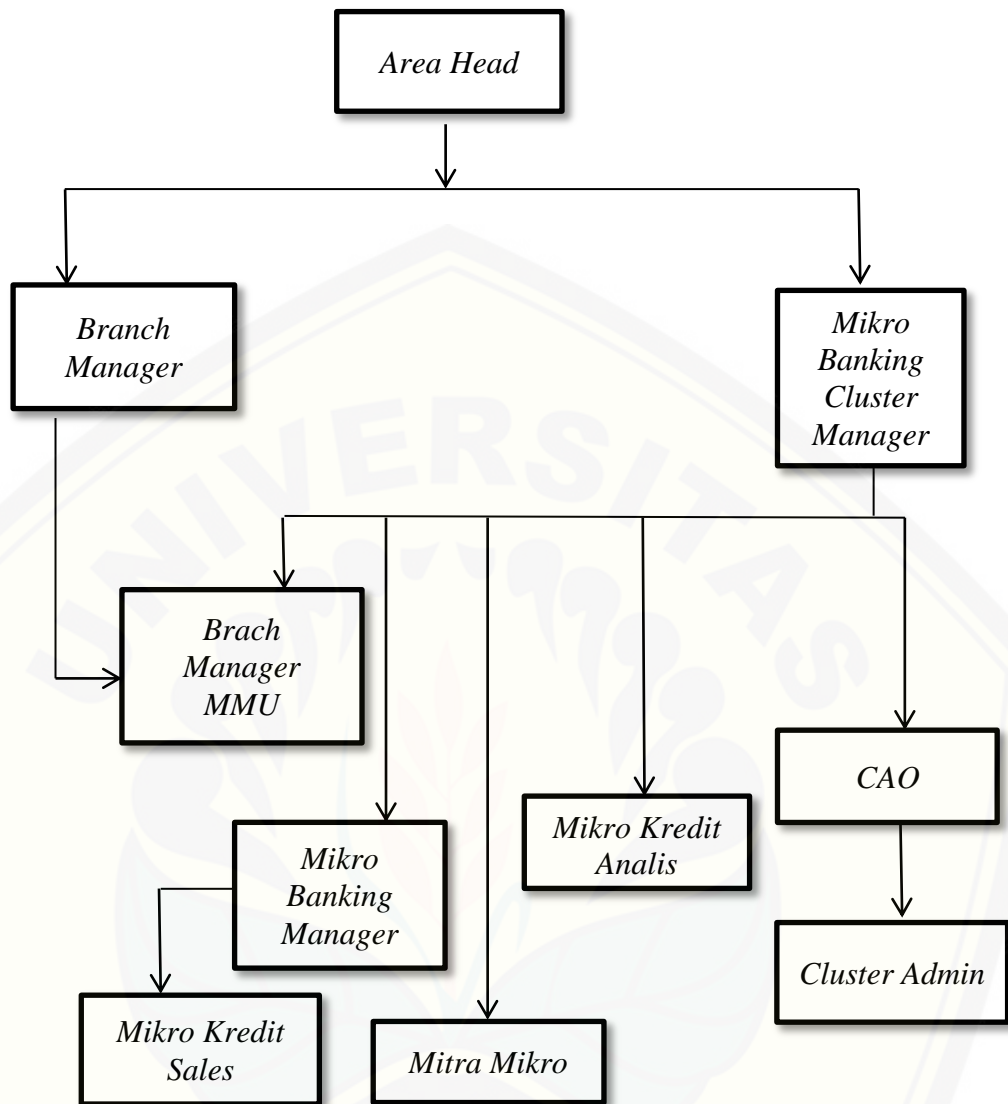
### 3.2.1 Struktur Organisasi

Organisasi adalah setiap gabungan yang bergerak kearah tujuan bersama atau dengan kata lain organisasi adalah suatu alat yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Di dalam organisasi orang-orang yang bekerjasama ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Untuk memudahkan mengetahui tugas dan tanggung jawab bagian-bagian yang ada didalam suatu perusahaan, maka dirumuskan suatu struktur organisasi. Struktur organisasi ini harus sesuai dengan bentuk dari perusahaan, agar kegiatan perusahaan menjadi efisien dan efektif.

Struktur organisasi yang dipakai suatu perusahaan harus bersifat fleksibel, artinya dapat dengan mudah disesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam perusahaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, maka Bank Mandiri juga mempunyai struktur organisasi yang jelas, yang menggambarkan tugas, kedudukan dan tanggung jawab masing-masing orang yang terlibat dalam kegiatan perusahaan. Berikut merupakan Struktur Organisasi pada Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember 2. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :





Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember 2

Sumber : Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember 2

### 3.2.2 Wewenang dan Tanggung Jawab

Uraian struktur organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember 2, sebagai berikut :

1. *Area Business Head* :

Mengatur seluruh aktivitas bisnis di PT. Bank Mandiri (Persero) *Micro Business Cluster* Jember

2. *MBCM (Micro Business Cluster Manager)*

- a. Mengepalai unit-unit di bawah mikro
- b. Menjaga portofolio (kinerja)
- c. Melakukan survei kepada calon debitur, apabila calon debitur mengajukan pinjaman diatas Rp.50.000.000,-,
- d. *Memonitoring* SDM (sumber daya manusia) dibawah mikro

3. *MBM (Micro Banking Manager), Branch Manager dan Branch Manager Mandiri Mitra Usaha (MMU)* :

- a. Memimpin dan mengelola unit kredit mikro
- b. Memberi keputusan kredit sesuai limit kewenangan
- c. Mengembangkan dan memelihara portofolio kredit agar tetap sehat
- d. Melakukan supervisi kredit
- e. Mengkoordinir *team sales*
- f. Menangani administrasi kredit
- g. Melakukan *monitoring* dan penagihan
- h. Bertanggung jawab atas pencapaian sasaran rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan serta pencapaian target pengumpulan dana masyarakat atau kinerja PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember

4. *CAO (Credit Administration Officer)* :

- a. Melaksanakan fungsi kredit *operation*, penyimpanan agunan, dan dokumentasi kredit
- b. Melakukan analisis pencapaian kinerja unit, fungsi *General Affair* dan *monitoring* SDM

- c. Mereport portofolio dibawah unit dan KCP (Kantor Cabang Pembantu)
  - d. Mereport segala tugas *cluster* jember
5. CA (*Cluster Admin*)
- BI - Checking*, mengurus jaringan (pembukaan kantor baru), *welcome call*, tagihan pos, posting, mengatur kegiatan SDM (lembur, pulsa, bensin, biaya- biaya manager dan rekrutmen)
6. MKA (*Micro Kredit Analis*) :
- a. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan kredit
  - b. Melakukan proses analisa secara akurat atas dasar data dan dokumen yang disampaikan oleh calon debitur, sesuai ketentuan yang berlaku
  - c. Melakukan proses *scoring* dengan menggunakan *Micro Banking Scoring System* (MBSS)
  - d. Memberikan rekomendasi atau usulan keputusan kredit kepada MBM
  - e. Melakukan verifikasi nasabah dokumen dan agunan bila diperlukan atas perintah dari MBCM
  - f. Melaksanakan *compliance review* kelengkapan dokumen dan legal *review* sebelum melakukan input aplikasi kredit dan melakukan pembentukan *Costumer Information File* (CIF)
7. MKS (*Micro Kredit Sales*) :
1. Pemasaran :
    - a. Mencari calon debitur yang layak untuk dibiayai
    - b. Melakukan kunjungan ke nasabah (*on the spot*)
    - c. Mengumpulkan dan meyakini akurasi kebenaran data atau dokumen yang berkaitan dengan permohonan kredit yang diajukan



## 2. Administrasi Kredit

- a. Membuat dan mengirimkan Surat Penolakan Kredit (SPK) jika permohonan kredit ditolak dan Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) jika permohonan disetujui
- b. Mempersiapkan perjanjian kredit
- c. Mempersiapkan pengikatan agunan dan penutupan asuransi

## 8. Monitoring dan Penagihan (*Head Micro, Mitra Micro dan Collector*)

- a. Melaksanakan monitoring atas kredit kelolanya
- b. Mempertahankan kualitas (*performance*) kredit
- c. Melakukan penagihan angsuran

### **3.3 Kegiatan Pokok PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember 2**

Kegiatan pokok PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

#### 3.3.1 Pemberian Kredit (Pinjaman)

Memberikan berbagai macam kredit usaha kecil dan kredit modal kerja, yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Mikro (KUM) dan Kredit Serbaguna Mikro (KSM).

1. Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah kredit kepada Usaha Mikro Kecil Menengah Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjamin untuk usaha Produktif.
2. Kredit Usaha Mikro (Kum) adalah pinjaman modal usaha untuk mengembangkan usaha sektor mikro.
3. Kredit Serbaguna Mikro (KSM) adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember melalui Micro Mandiri Unit (MMU) kepada karyawan pegawai negeri yang sistem penggajiannya melalui Bank Mandiri.

### 3.3.2 Penagihan

Penagihan di lakukan jika seorang pelanggan mempunyai tanggungan yang harus dibayar. *Collector* atau penagih harus melakukan tugasnya sesuai dengan data nama pelanggan cek BDS (*Branch Delivery System*) Bank Mandiri. (penagih) Kepala Mikro untuk menjalankan tugasnya di bantu dengan MM (Mitra Mikro). Satu MM menangani sebanyak 20 orang nasabah yang harus ditagih.

### 3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih

Praktek Kerja Nyata ini, dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster* Jember untuk membantu *Cluster Admin* (CA) dan Mikro Kredit Sales (MKS).

1. Membantu Administrasi Tagihan di bagian Admnistrasi *Collector* KM (Kepala Mikro) dan MM (Mitra Mikro)
2. Membantu Cluster Admin (CA) di bagian SDM (Sumber Daya Manusia) antara lain :
  - a) Tagihan Pos
  - b) *Petty Cash*
  - c) *BI-Checking* atau Sistem Informasi Debitur

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. *Micro Business Cluster Jember 2* yang dilaksanakan pada tanggal 01 Januari-31 Januari 2019 mengenai “ Prosedur Penagihan Piutang terhadap debitur pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster Jember 2*”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur penagihan piutang sesuai dengan prosedur dari pusat yaitu: Pusat membagikan tagihan kepada Kepala Mikro yang bertugas sebagai administrasi *Collector*. Kepala Mikro merupakan administrasi *Collector* yang mebagikan tagihan dari pusat kepada Mitra Mikro (bawahan Kepala Mikro). Tagihan data dari pusat oleh Kepala Mikro dibagikan kepada 12 Mitra Mikro, sebelum melakukan penagihan Kepala Mikro cek BDS (*Branch Delivery System*) sistem Bank Mandiri untuk mengetahui total tunggakan, denda, dan berapa hari telat pembayaran. Penagihan dilakukan dengan cara yang baik sesuai dengan prosedur perusahaan, jika terdapat masalah pihak bank mencari solusi alternatif untuk debitur dan diselesaikan dengan cara yang baik atau cara kekeluargaan. Pihak bank dalam menagih tidak menggunakan jasa pihak ketiga yang sering disebut dengan *depkolector* walaupun debitur memiliki karakter pembayaran buruk.
2. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Business Cluster Jember 2* berhak mengirimkan SP (Surat Peringatan) kepada beberapa debitur yang mempunyai karakter buruk dalam melakukan pembayaran. Apabila Bank Mandiri sudah mengirimkan SP (Surat Peringatan) 1, SP 2, dan SP 3 kepada debitur, tetapi tidak ada respon oleh pihak debitur dan peminjam tidak menunjukkan itikad baik, maka pihak bank tidak akan lagi memberikan surat ataupun peringatan apapun dan lebih memilih tindakan tegas berupa penyitaan aset yang akan diamankan sebagai jaminan kredit.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Al Haryono Jusup. 2011. *Dasar-Dasar Akuntansi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Asep Ishak, Tanjung Hendri. 2008. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: Penerbit Grasindo
- Dewi, Irra Chisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya
- Mardi. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bogor: Ghalia
- Mulyadi. 2009. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: STIE YPKPN
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Puspita, L, S.D.A. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jatinargor: Erlangga
- The Liang Gie, Buddy Ibrahim. 2010. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

### Lampiran

Berikut daftar lampiran yang terlampir pada Laporan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Lampiran 1 : Formulir Penagihan Kepala Mikro
2. Lampiran 2 : Formulir Penagihan Mitra Mikro
3. Lampiran 3 : *BI Checking* debitur 1
4. Lampiran 4 : *BI Checking* debitur 2
5. Lampiran 5 : Permohonan Tempat PKN
6. Lampiran 6 : Daftar Absensi PKN
7. Lampiran 7 : Permohonan Nilai PKN
8. Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN
9. Lampiran 9 : Sertifikat PKN
10. Lampiran 10 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN
11. Lampiran 11 : Kartu Konsultasi

## Lampiran 1 Formulir Penagihan Kepala Mikro



## FORMULIR PENAGIHAN

Hari dan Tanggal	Debitur	Kol	Alamat	Jam Kunjungan	TTD Debitur	TTD KCM	Keterangan	TTD KM

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2



## Lampiran 2 Formulir Penagihan Piutang Mitra Mikro



## FORMULIR PENAGIHAN

Hari dan Tanggal	Debitur	Kol	Alamat	Jam Kunjungan	TTD Debitur	TTD KCM	Keterangan	TTD MM

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2

Lampiran 3 BI Checking debitur 1

**ideb Informasi Debitur**  
Sistem Layanan Informasi Keuangan

**OTORITAS JASA KEUANGAN**

**RAHASIA**

Informasi ini bersifat RAHASIA dan hanya digunakan untuk kepentingan pemohon informasi. Akibat yang timbul dari penggunaan informasi ini bukan merupakan tanggung jawab Otoritas Jasa Keuangan.

Informasi diberikan berdasarkan laporan yang dikirimkan oleh pelapor ke dalam Sistem Layanan Informasi Keuangan dengan kata kunci pencarian sebagai berikut:

Nama: \_\_\_\_\_ Jenis Kelamin: \_\_\_\_\_  
No. Identitas: \_\_\_\_\_ NPWP: \_\_\_\_\_ Tempat Lahir: \_\_\_\_\_ Tanggal Lahir: \_\_\_\_\_

**Data Pokok Debitur**

Penyajian informasi debitur pada Sistem Layanan Informasi Keuangan dikelompokkan berdasarkan nomor identitas debitur. Pengguna informasi diharapkan dapat meneliti kembali kemungkinan adanya debitur berbeda yang dilaporkan menggunakan nomor identitas yang sama.

Nama Sesuai Identitas	Identitas	Jenis Kelamin / NPWP	Tempat / Tgl Lahir	Pelapor / Tanggal Update
A				
Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Kode Pos Negara
Pekerjaan	Tempat Bekerja	Bidang Usaha	Status Gelar Debitur	

Nama Sesuai Identitas	Identitas	Jenis Kelamin / NPWP	Tempat / Tgl Lahir	Pelapor / Tanggal Update
A				
Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Kode Pos Negara
Pekerjaan	Tempat Bekerja	Bidang Usaha	Status Gelar Debitur	

Nama Sesuai Identitas	Identitas	Jenis Kelamin / NPWP	Tempat / Tgl Lahir	Pelapor / Tanggal Update
K				
Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Kode Pos Negara
Pekerjaan	Tempat Bekerja	Bidang Usaha	Status Gelar Debitur	

Nama Sesuai Identitas	Identitas	Jenis Kelamin / NPWP	Tempat / Tgl Lahir	Pelapor / Tanggal Update
A				
Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Kode Pos Negara
Pekerjaan	Tempat Bekerja	Bidang Usaha	Status Gelar Debitur	

Nama Sesuai Identitas	Identitas	Jenis Kelamin / NPWP	Tempat / Tgl Lahir	Pelapor / Tanggal Update
S				
Alamat	Kelurahan	Kecamatan	Kabupaten / Kota	Kode Pos Negara
Pekerjaan	Tempat Bekerja	Bidang Usaha	Status Gelar Debitur	

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2

Lampiran 4 *BI Checking* debitur 2

Kredit/Pembiayaan												
Pelapor	Cabang		Bridi Debet		Tanggal Update							
	Mar 18	Apr 18	Mei 18	Jun 18	Jul 18	Agst 18	Sep 18	Okt 18	Nov 18	Des 18	Jan 19	Feb
Kualitas / Jumlah Hari Tunggakan	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1 0	1
No. Rekening							Kualitas					1. Jan 19

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2

## Lampiran 5 Surat Permohonan Tempat PKN



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 : 9712/UN.25.1.4/PM/2018  
Lampiran : Satu Bendel  
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

17 Desember 2018

Yth. Pimpinan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Micro Business Cluster Jember 2  
Jl. Wijaya Kusuma No. 3-5  
Jember

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 mengharap 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.	Novi Dwi Rosita	160803102017	D3 Administrasi Keuangan
2.	Nila Anindya Anggraini	160803102005	D3 Administrasi Keuangan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Januari 2019 - Februari 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I



Dr. Zainuri, M.Si  
NIP. 19640325 198902 1 001

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

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2



## Lampiran 6 Daftar Absensi PKN


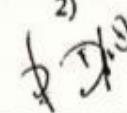
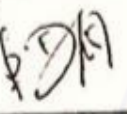
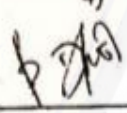
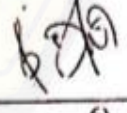



 mandiri

## Daftar Absensi Mahasiswa Praktek Kerja Nyata

Nama : Nila Anindya Anggraini

Nim : 160803102005

JURUSAN : D3 ADMINISTRASI KEUANGAN

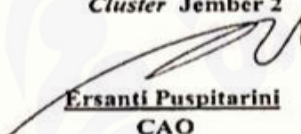
TANGGAL	JAM KERJA	KETERANGAN	TTD PEMBIMBING
07 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Perkenalan Pembimbing pаса PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. <i>Micro Business Cluster Jember</i>	1) 
08 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Penempatan bidang pelaksanaan magang dalam perusahaan	2) 
09 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Perkenalan ,Dasar- dasar pengimputan <i>BI-Checking</i>	3) 
10 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	4) 
11 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	5) 
12 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	6) 
13 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	7) 

14 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	8) b. r. k. a.
15 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	9) b. r. k. a.
16 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	10) b. r. k. a.
17 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Permintaan Informasi Debitur dari unit-unit Mikro ( <i>BI- Checking</i> )	11) b. r. k. a.
18 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Tagihan pos	12) b. r. k. a.
19 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Tagihan pos	13) b. r. k. a.
20 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Tagihan pos	14) b. r. k. a.
21 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Petty Cash	15) b. r. k. a.
22 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Petty Cash	16) b. r. k. a.
23 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Petty Cash	17) b. r. k. a.
24 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Tagihan pos	18) b. r. k. a.
25 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Membantu Mitra Mikro dan Collector melakukan penagihan	19) b. r. k. a.



26 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Membantu Mitra Mikro dan Collector menganalisis data Debitur yang akan di tagih	20) f. D. A.
27 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Membantu Mitra Mikro dan Collector melakukan penagihan	21) f. D. A.
28 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Membantu Mitra Mikro dan Collector menganalisis data Debitur yang akan di tagih .	22) f. D. A.
29 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Mengerjakan Petty Cash	23) f. D. A.
30 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Membantu Mitra Mikro dan Collector melakukan penagihan	24) f. D. A.
31 JANUARI 2019	07.30- 16.30	Menyusun dan memberikan stempel pada berkas	25) f. D. A.


Jember , 31 Januari 2019  
PT. Bank Mandiri (Persero)  
Tbk. Micro Business  
Cluster Jember 2

  
Ersanti Puspitarini  
CAO

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2



## Lampiran 8 Hasil Nilai PKN



**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	90	A
2.	Ketertiban	90	A
3.	Prestasi Kerja	90	A
4.	Kesopanan	90	A
5.	Tanggung Jawab	90	A


  

**IDENTITAS MAHASISWA :**

Nama : NILA ANINDYA ANGGRAINI  
 N I M : 160803102005  
 Program Studi : D3 ADMINISTRASI KEUANGAN

**IDENTITAS PEMBERI NILAI :**

Nama : TONY SETIAWAN  
 Jabatan : MBC MANAGER  
 Institusi : PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk. MICRO BUSINESS CLUSTER  
 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 Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2

## Lampiran 9 Sertifikat PKN

**PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**



Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

*Nila Anindiya Anggraini*

160803102005

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Jember**

Telah melaksanakan Magang  
Di Kantor PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Micro Banking Cluster Jember 2  
terhitung mulai  
tanggal 01 Januari 2019 s/d 31 Januari 2019  
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk  
Micro Banking Cluster Jember 2  
Jember, 28 Februari 2019



**Ersanti Puspitarini**  
Credit Administration Officer

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster Jember 2*



## Lampiran 10 Persetujuan Penyusunan Laporan PKN

 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@unej.ac.id

**PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)**

Mencerangkan bahwa :

Nama : NILA ANINDYA ANGGRAINI  
N I M : 160803102005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Administrasi Keuangan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :  
PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP DEBITUR PADA PT. BANK MANDIRI MIKRO BUSSINES  
CLUSTER JEMBER II  
(Revisi)

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.	19661020 199002 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2019 s.d 31 Juli 2019. 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, 18 Juli 2019  
Kaprod. Administrasi Keuangan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

  
Dr. Sumani, S.E., M.Si.  
NIP. 19690114 200501 1 002.

**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

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster Jember 2*

Lampiran 11 Kartu Konsultasi



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 Fac (0331) 332150  
 Email : fcb@unej.ac.id

**KARTU KONSULTASI**

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

Nama : NILA ANINDYA ANGGRAINI  
 NIM : 160803102005  
 Program Studi : Administrasi Keuangan  
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR PENAGIHAN PIUTANG TERHADAP DEBITUR PADA PT. BANK MANDIRI MIKRO BUSSINES CLUSTER JEMBER II  
 Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.  
 TMT\_Persetujuan : 01 Februari 2019 s/d 31 Juli 2019  
 Perpanjangan : 01 Agustus 2019 s/d 31 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	15/3	Konsultasi Proposal	1.
2.		Perbaikan dan belatorka	2.
3.		titik tulis, spate	3. _____
4.	17/3	Ace Bab I	4.
5.		Perbaikan / up date buku referensi	5.
6.	20/3	Ace Bab II	6.
7.		Perbaikan titik tulis, redaksi	7.
8.		Judul Gambar dan bawid	8. _____
9.	1/4	Ace Bab III	9.
10.	7/4	Perbaikan Bab IV	10.
11.	13/4	ditulis dengan revisi	11. _____
12.		formulir & tambah titik tulis	12. _____
13.	10/5	Revisi ulang sesuai arahan	13.
14.	15/5	Ace Ujian	14.
15.			15. _____
16.			16. _____
17.			17. _____
18.			18. _____
19.			19. _____
20.			20. _____
21.			21. _____
22.			22. _____



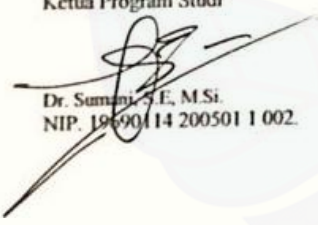


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121  
 Telp (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150  
 Email : feb@unej.ac.id

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.....

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

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi

  
 Dr. Sumary, S.E., M.Si.  
 NIP. 19690114 200501 1 002.

Jember .....  
 Dosen Pembimbing

  
 Prof. Dr. Isti Fadiah, M.Si.  
 NIP. 19661020 199002 2 001

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. *Micro Bussiness Cluster* Jember 2

