



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PROGRAM INDONESIA
PINTAR (PIP) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER.**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Oleh:

Mutiara Hanif Syafitri

NIM 160803101024

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PROGRAM INDONESIA
PINTAR (PIP) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER.**

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya

Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Disusun oleh :

Mutiara Hanif Syafitri

NIM 160803101024

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**SERVICE ADMINISTRATION PROCEDURE INDONESIAN SMART
PROGRAM (PIP) ON PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK BRANCH
JEMBER.**

THE REAL JOB PRACTICE REPORT

Proposed as one of the requirements to obtain the Bachelor's Degree of Diploma

III

*Program Management Company, Departemen of Management, Economic and
Business*

Faculty, Univercity of Jember

By :

Mutiara Hanif Syafitri

NIM 160803101024

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT OF ENTERPRICE
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
UNIVERCITY OF JEMBER**

2019

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PROGRAM INDONESIA
PINTAR (PIP) PADA PT.BANK RAKYAT INDOBNESIA (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER.**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Mutiara Hanif Syafitri
NIM : 160803101024
Program Studi : D III Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

18 Juli 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

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Sumani, S.E., M.Si.

NIP 196901142005011002

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si.

NIP 196102091986031001

Anggota,

M
e
n
n
Drs. Marmono Singgih, M.Si.
NIP 196609041990021001

Mengetahui/ 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 : MUTIARA HANIF SYAFITRI
NIM : 160803101024
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Judul : PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN
PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP) PADA PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
CABANG JEMBER

Jember, 19 Juni 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, M.B.A, Ph.D.

NIP. 1966408 199103 1 001

Dr. Bambang Irawan, M. Si.

NIP. 19610317 198802 1 001

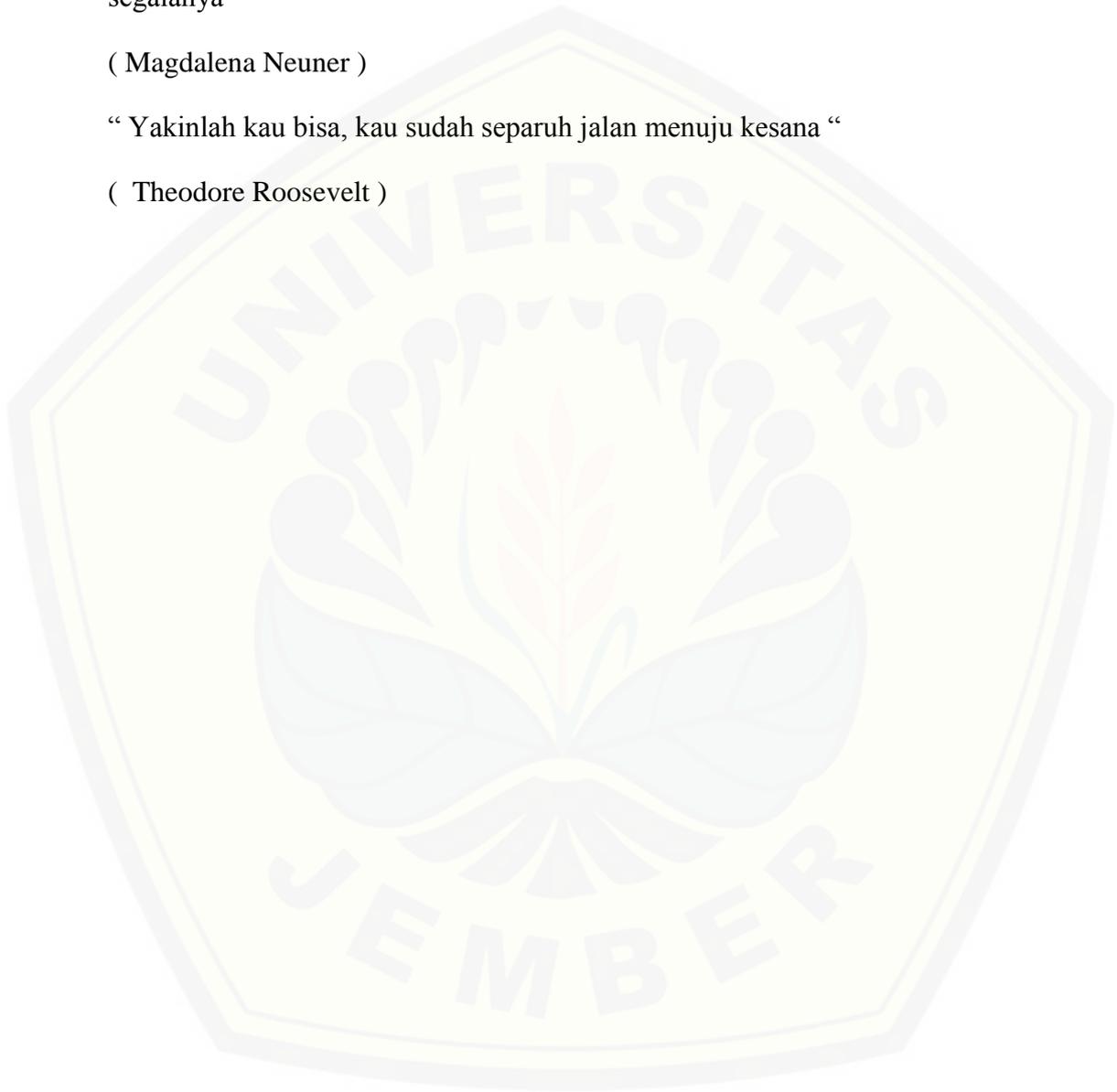
MOTTO

“ Lakukan yang terbaik, sehingga aku takkan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya “

(Magdalena Neuner)

“ Yakinlah kau bisa, kau sudah separuh jalan menuju kesana “

(Theodore Roosevelt)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat dan Ridho-Nya
2. Untuk suamiku tercinta, terimakasih atas dukungan dan support yang telah di berikan.
3. Untuk alm. Mamaku Endang Tri S, keinginan terbesar untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dan lulus sehingga mendapat gelar Ahli Madya untuk di banggakan di depan batu nisan beliau.
4. Untuk papaku Handoko Mulyo yang terhebat, tak ada kata yang pantas saat harus mengucapkan begitu bersyukurya saya mempunyai papa sekaligus mama untuk saya, terimakasih sebesarbesarnya untukmu yang selalu memberikan support kepadaku entah itu melalui doa, dukungan moral serta materi berharap akan kesuksesan saya di masa depan .
5. Untuk mertuaku, terimakasih karna selalu mengingatkan tentang kesehatanku, menjaga pola makan, dan dukungan moral untuk masadepan saya kelak.
6. Sahabatku Yunita Ketriona, Savhira Permata dan Hadiyatul Jannah yang selalu memberi support dan semangat
7. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, terimakasih untuk segala rahmat dan Karunia-nya sehingga penulis dapat mengerjakan Laporan Praktik Kerja Nyata dengan judul **“PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG JEMBER.”** di buat dengan rasa bangga dan hati- hati . Sebagai salah satu syarat di perolehnya gelar Ahli Madya (A.Md) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Laporan Laporan Praktik Kerja Nyata ini tidak luput oleh bantuan, bimbingan dan sumbang pikiran melalui banyak orang . Oleh karna itu tidak lupa saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M, Ak, CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Drs. Sudaryanto, MBA,Ph.D. Sebagai ketua jurusan Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Dr. Bambang Irawan, M.Si. Sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Laporan Praktik Kerja Nyata
4. Dr. Sumani, S.E., M.Si., Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.Si., Drs. Marmono Singgih, M.Si. Selaku dosen penguji ujian Praktik Kerja Nyata telah memberikan kritikan, saran dan solusi dalam proses sidang Praktik Kerja Nyata
5. Seluruh karyawan PT Bank BRI abang Jember yang telah memberikan kesan dan pesan kepada saya
6. Kepada Papaku Handoko Mulyo yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberi dukungan supaya saya bisa menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini dengan baik

7. Kepada suamiku yang selalu menghibur dikala jenuh dalam proses mengerjakan Laporan Praktik Kerja Nyata
8. Kepada sahabatku Yunita Ketriona Dewi, Hadiyatul Jannah, RR.Safira Permata yang menjadi selalu support system
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan, membimbing, membantu dan memberikan dorongan supaya saya bisa menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata ini dengan sangat baik

Penulis menyadari dalam pembuatan Laporan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berharap supaya Laporan Praktik Kerja Nyata ini dapat memberi manfaat bagi semua.

Jember, 16 Juni 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3 Objek Dan Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Objek Praktik Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata.....	3
1.4 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengertian Prosedur Administrasi.....	6

2.1.1 Ciri-ciri Administrasi.....	7
2.1.2 Tujuan Administrasi.....	7
2.2 Pengertian Pelayanan.....	7
2.2.1 Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
BAB III GAMBARAN UMUM.....	10
3.1 Latar Belakang Sejarah.....	10
3.1.1 Visi Perusahaan.....	11
3.1.2 Misi Perusahaan.....	11
3.1.3 Nilai Utama Perusahaan.....	12
3.1.4 Logo Bank Rakyat Indonesia (BRI)	13
3.1.5 Filosofi Logo Bank BRI.....	13
3.2 Struktur Organisasi.....	13
3.2.1 Job Deskripsi Dari Bagan Struktur Organisasi.....	15
3.3 Kegiatan Pokok di Bank BRI.....	17
3.3.1 Penghimpun Dana Masyarakat Berupa Simpanan.....	17
3.3.2 Pelayanan di Bidang Jasa.....	18
3.3.3 Menyalurkan Kredit dan Memberikan Pinjaman.....	19
3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih.....	20
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTIK KERJA NYATA.....	21
4.1 Deskripsi Kegiatan Praktik Kerja Nyata.....	21
4.1.1 Program Indonesia Pintar.....	21
4.1.2 Sasaran Program Indonesia Pintar.....	21
4.1.3 Nilai Dana Program Indonesia Pintar.....	21

4.1.4 Kartu Indonesia Pintar.....	23
4.1.5 Cara Mendapatkan Kartu Indonesia Pintar.....	24
4.1.6 Mekanisme Pengusulan.....	25
4.2 Prosedur Administrasi Pelayanan PIP.....	26
4.3 Membantu Kegiatan Administrasi Pelayanan PIP.....	30
4.3.1 Mensortir Kartu KIP.....	30
4.3.2 Merekap Data Nama Sekolah Dan Siswa Penerima PIP.....	31
4.3.3 Mencetak Amplop Penerima Kartu KIP.....	31
4.3.4 Membantu Petugas Khusus Penerima PIP.....	31
4.4 Identifikasi Masalah & Solusi.....	32
BAB V KESIMPULAN.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

1.4 Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata..... 4



DAFTAR GAMBAR

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	3
3.1 Logo Bank BRI.....	13
3.2 Struktur Organisasi di Bank BRI.....	14
4.1.4 Kartu Indonesia Pintar.....	24
4.1.5 Cara Mendapatkan Kartu Indonesia Pintar.....	24
4.1.6 Mekanisme Pengusulan.....	25
4.2 Flow Chart Prosedur Administrasi Pelayanan PIP.....	27
4.3 Contoh Pengisian Formulir AR-01.....	28
4.4 Contoh pengisian Formulir FR-01.....	29
4.5 Contoh Pengisian Slip Penarikan.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Praktik Kerja Nyata.....	35
Lampiran 2	Surat Persetujuan PKN.....	36
Lampiran 3	Surat Permohonan Nilai Praktik Kerja Nyata.....	37
Lampiran 4	Lembar Penilaian Praktik Kerja Nyata.....	38
Lampiran 5	Absensi Praktik Kerja Nyata.....	39
Lampiran 6	Surat Persetujuan Penyusunan Praktik Kerja Nyata.....	40
Lampiran 7	Kartu Konsultasi Bimbingan Praktik Kerja Nyata.....	41
Lampiran 8	Buku Tabungan Simpanan Pelajar.....	43
Lampiran 9	Formulir AR-01.....	44
Lampiran 10	Formulir FR-01.....	45
Lampiran 11	Slip Penarikan.....	46

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Sektor pendidikan menjadi permasalahan serius karena adanya ledakan penduduk yang tidak terkontrol saat ini. Terutama di kalangan masyarakat yang kurang mampu,. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah, dimana sejumlah kewenangan telah di serahkan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, memungkinkan untuk melakukan kreasi, inovasi, dan improvisasi dalam upaya pembangunan termasuk dalam bidang pendidikan. Peranan ekonomi dalam pendidikan cukup menentukan seseorang dalam mencapai suatu pendidikan, Pendidikan di Indonesia menjadi sulit bagi mereka yang hidup di bawah garis kemiskinan. Persoalan ekonomi merupakan satu persoalan sangat penting dalam proses pendidikan formal. Bila mana ekonomi seseorang mengalami himpitan pastinya proses pendidikan akan terhambat. Bahkan bisa jadi proses pendidikannya akan terhenti disebabkan oleh tidak mampunya ekonomi keluarganya untuk membiayai pendidikan. Dalam hal ini, pemerintah sebagai pemegang amanat mencerdaskan kehidupan bangsa berkewajiban mengadakan pendidikan bagi seluruh masyarakat. Berikut adalah program-program pemerintah yang menjamin adanya pendidikan bagi masyarakat salah satunya adalah Program Indonesia Pntar.

Presiden Jokowi telah meluncurkan Program Indonesia Pintar pada November 2014 lalu untuk mendukung program wajib belajar 12 tahun. Melalui Instruksi presiden nomor 7 tahun 2004. PIP adalah bantuan berupa uang tunai dari pemerintah yang diberikan kepada peserta yang orang tuanya tidak dan/kurang mampu membiayai pendidikannya. PIP merupakan penyempurnaan dari program bantuan sebelumnya yaitu Bantuan Siswa Miskin (BSM). Untuk wilayah Jember, Bank Rakyat Indonesia (BRI) di tunjuk pemerintah untuk membantu menyalurkan dana bantuan bagi siswa melalui Program Indonesia Pintar. Bertempat di jln. Jendral Ahmad Yani.

Untuk melayani peserta penerima PIP, dibentuklah petugas khusus penerima PIP, yang akan melayani peserta dari tahap pembukaan rekening sampai dengan pencairan dana bantuan. Maka dibentuklah prosedur administrasi pelayanan Program Indonesia Pintar untuk memudahkan segala urusan sampai pada tahap pencairan dana bantuan. Prosedur administrasi pelayanan dibuat untuk memberikan kemudahan kepada para penerima Program Indonesia Pintar, dan untuk menjamin perlakuan yang seragam terhadap para penerima PIP sehingga penerima PIP merasa puas dan terbantu, karena fungsi bank dalam hal ini adalah sebagai penyalur(menyalurkan dana bantuan yang diberikan pemerintah kepada penerima PIP).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis memilih PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) sebagai tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata dan mengambil judul **“PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PROGRAM INDONESIA PINTAR (PIP) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG JEMBER.**

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktik Kerja Nyata.

1.2.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata.

- a. Mengetahui dan memahami secara langsung Prosedur Administrasi Pelayanan Program Indonesia Pintar (PIP) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan administrasi pelayanan Program Indonesia Pintar pada PT.bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Jember
- c. Identifikasi permasalahan dalam administrasi pelayanan Program Indonesia Pintar pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Jember

1.2.2 Kegunaan Praktik Kerja Nyata.

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Memperoleh wawasan pengetahuan khususnya mengenai Program Indonesia Pintar.
 - 2) Menambah pengalaman baru dalam mengenal dunia kerja, sehingga dari pelaksanaan magang ini mahasiswa dapat mengaplikasikannya dalam dunia kerja
- b. Bagi Universitas Jember
 - 1) Sarana untuk menambah wawasan mahasiswa
 - 2) Sebagai pengenalan antara mahasiswa dengan perusahaan dalam dunia kerja
 - 3) Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah

1.3 Objek dan Jangka Waktu Praktik Kerja Nyata di Perusahaan.

1.3.1 Objek Praktik Kerja Nyata

Objek pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini di laksanakan di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Jember yang bertempat di jalan Jendral Ahmad Yani no. 1 Kp. Using, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.

Praktik Kerja Nyata di Laksanakan dalam jangka waktu \pm 60 hari (350 jam) yang dilaksanakan pada 7 Januari 2019-29 Maret 2019. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di sesuaikan dengan hari dan jam kerja Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK cabang Jember.

a. Senin – Jumat	a. 07.20 – 16.30
b. Istirahat	b. 12.00 – 13.00
c. Sabtu	c. Libur
d. Minggu	d. Libur

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata.

Jadwal pelaksanaan Kegiatan Praktik Kerja Nyata akan menyesuaikan dengan perusahaan.

Tabel Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

NO.	KEGIATAN	M Jam								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Perkenalan karyawan PT. Bank BRI cabang Jember	X					-			40.75
2.	Memperoleh penjelasan cara kerja sehubungan dengan judul	X					-			40.75
3.	Mensortir kartu KIP, dan membuat data nama sekolah penerima PIP.	X	X	X	X		-			24.45
4.	Mencetak Amplop Kartu KIP	X	X	X	X		-			31.41
5.	Membantu petugas khusus penerima PIP	X	X	X	X	X	-			32.6
6.	Membantu merekap data nama siswa penerima PIP	X	X	X	X	X	-			-

7.	Mengumpulkan data dan mengisi catatan untuk konsep laporan Praktik Kerja Nyata		X			X	-			32.6
8.	Mengumpulkan data dan lampiran sehubungan dengan kegiatan Praktik Kerja Nyata					X	-	X		40.75
9.	Perpisahan dengan segenap karyawan PT. Bank BRI cabang Jember						-		X	40.75
Total Jam Kerja		329.8								

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka pada kegiatan pengamatan bertujuan untuk mengkaji teori-teori tentang masalah yang dirumuskan. Tinjauan pustaka juga merupakan landasan dalam menyelesaikan pengamatan. Pada bab ini penulis akan menguraikan tinjauan pustaka yang akan digunakan untuk menganalisa setiap variabel dari prosedur, administrasi, pelayanan, Program Indonesia Pintar, Kartu Indonesia Pintar di Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Jember.

2.1 Pengertian Prosedur Administrasi

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam, transaksi perusahaan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 1997:6)

Dalam garis besarnya administrasi mempunyai dua pengertian yaitu dalam artian sempit dan luas. Menurut Ulbert silalahi pengertian administrasi adalah sebagai berikut :

a. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis dengan aksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dalam hubungannya satu sama lain (Ulbert Silalahi:1997:5)

b. Administrasi dalam arti luas

Administrasi adalah kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan memberdayakan sumber daya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efisien (Ulbert Silalahi:1997:11)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur administrasi adalah suatu urutan langkah-langkah yang ditempuh antara dua orang atau lebih

dalam melaksanakan suatu kegiatan yang bersifat merencanakan, mngorganisasikan, dan memimpin. Demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2.1.1 Ciri-Ciri Administrasi

- a. Adanya kelompok manusia yang terdiri atas 2 orang atau lebih.
- b. Adanya kerja sama.
- c. Adanya proses/usaha.
- d. Adanya bimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan.
- e. Adanya tujuan

2.1.2 Tujuan Administrasi

- a. Agar seorang usaha dapat memantau aktivitas administrasi perusahaannya.
- b. Agar seorang pelaksana usaha dapat menilai kegiatan-kegiatan pengorganisasian perusahaan.
- c. Agar seorang pelaksana usaha dapat menyusun program peningkatan usaha dan kegiatan pengorganisasian.
- d. Agar seorang pelaksana usaha dapat mengamankan kegiatan-kegiatan usaha dan organisasi perusahaan.

2.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos adalah suatu/serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pengertian pelayanan diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan melalui suatu aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh oranglain.
- b. Pelayanan merupakan suatu kemudahan yang diberikan kepada pelanggan yang timbul karena adanya transaksi jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan bersifat *intangibility* (tidak berwujud) yaitu tidak dapat dilihat,diraba,dirasa,didengar,sebelum ada transaksi.

2.2.1 Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan keputusan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

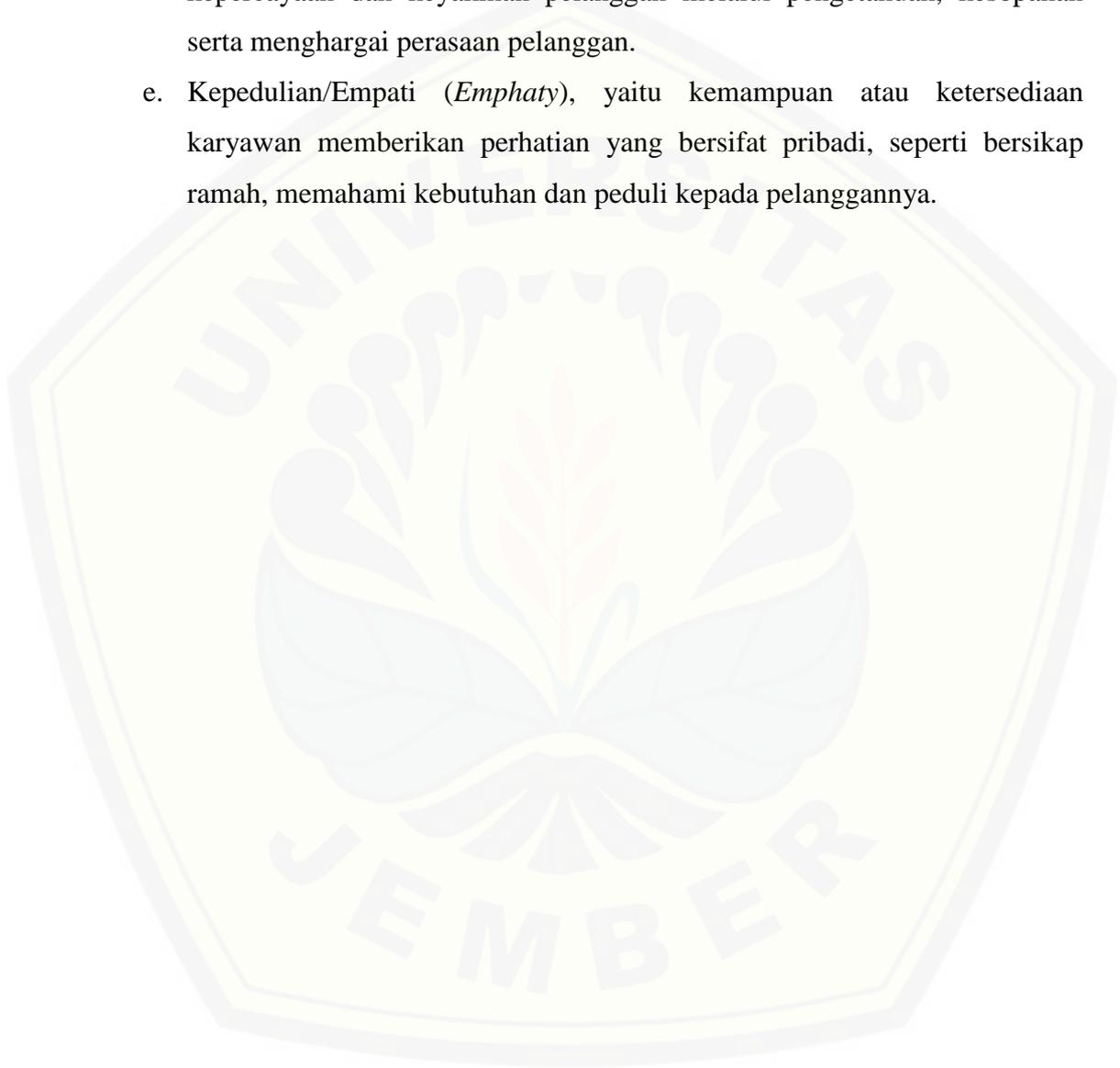
2.2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Zeitham, faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang dikembangkan pertama kali pada tahun 1990 oleh Zeitham, meliputi 5 dimensi sebagai berikut:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, pelaratan kantor, penampilan karyawan dll.
- b. Kendala (*Reiability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan asalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan

pelanggan, dengan cara mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan secara segera.

- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.
- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu kemampuan atau ketersediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.



BAB III. GAMBARAN UMUM

3.1 Latar Belakang Sejarah

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3.1.1 Visi Perusahaan

Visi Bank BRI yakni menjadi sebuah bank terkemuka di Indonesia yang akan selalu mengutamakan kepuasan para nasabahnya.

3.1.2 Misi Perusahaan

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
- b. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.
- c. Bank BRI akan senantiasa memberikan pelayanan prima pada setiap nasabahnya melalui jaringan BRI yang luas dan didukung dengan adanya sumber daya manusia professional serta teknologi yang handal, melaksanakan manajemen resiko dan praktek GCG (Good Cooperate Governance) yang baik

3.1.3 Nilai Utama Perusahaan

a. *Integrity*

Integrity yang memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta taat aturan. Perilaku yang menunjukkan nilai *integrity* adalah terbuka, jujur, dan tulus serta patuh terhadap peraturan.

b. *Professionalism*

Professionalism yang memiliki makna senantiasa berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.

c. *Trust*

Trust yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan & saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai *trust* adalah saling menghargai & mengutamakan kepentingan Perseroan dan Negeri.

d. *Innovation*

Innovation yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/ kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan Perseroan.

e. *Customer Centric*

Customer Centric yang memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

3.1.4 Logo Bank BRI



Gambar 3.1.4 Logo Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK

Sumber : <https://bri.co.id/>

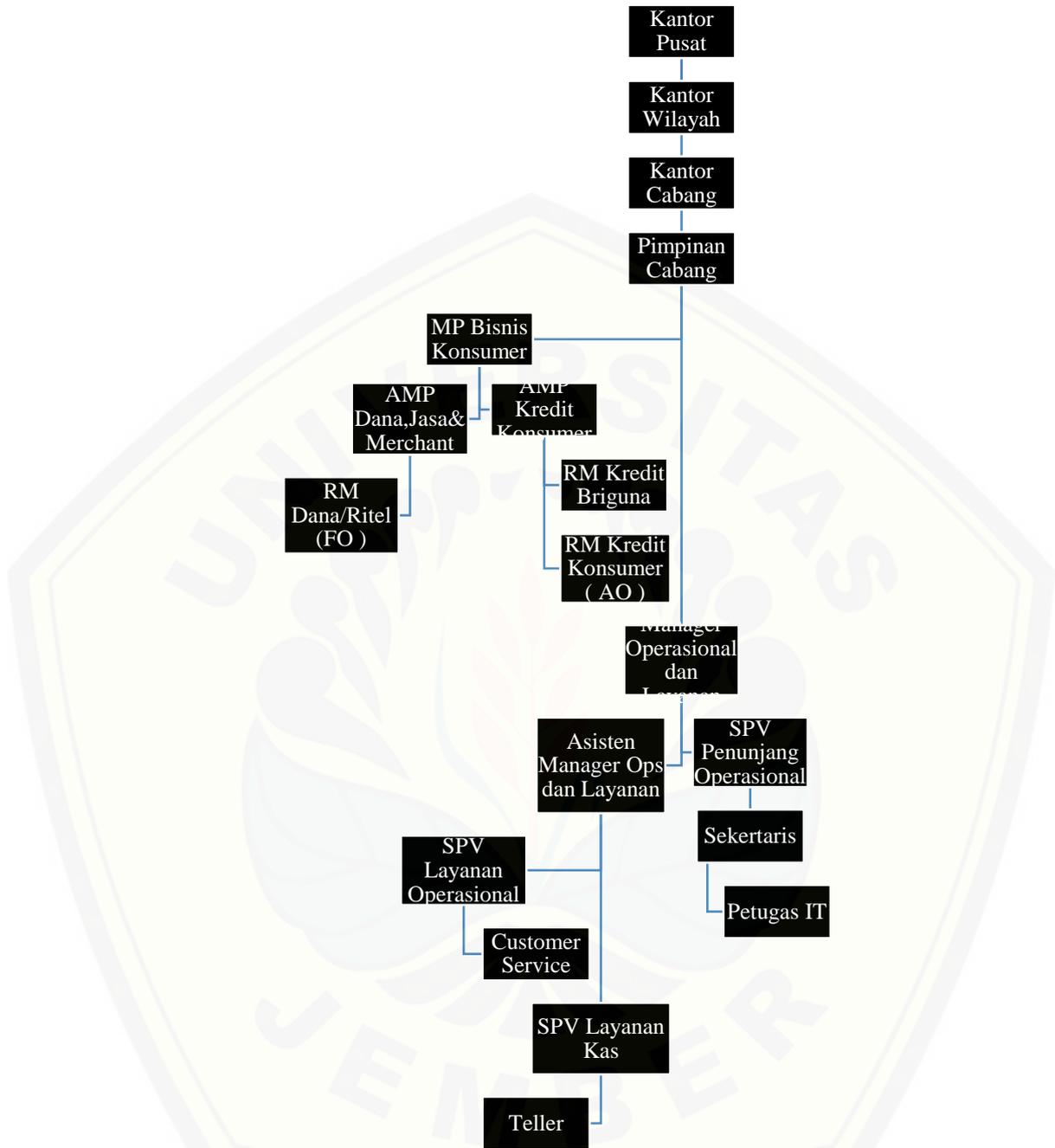
3.1.5 Filosofi Logo Bank BRI

- a. Warna biru berarti sportifitas dan professional
- b. Huruf B singkatan dari kata Bank
- c. Huruf R merupakan singkatan dari Rakyat
- d. Huruf I merupakan singkatan dari Indonesia

3.2 Struktur Organisasi

Dalam pelaksanaan kerjasama yang efisien untuk mencapai tujuan yang akan dicapai, maka dibentuk kerjasama yang harus terorganisasi dan dapat dipertahankan kontinuitasnya. Fungsi organisasi menyangkut kegiatan-kegiatan untuk mengelompokkan tugas-tugas dalam departemen-departemen melaksanakan pelimpahan wewenang, menentukan hubungan kerja antara sebagian departemen yang satu dengan yang lain.

Adapun struktur organisasi di Bank BRI TBK Cabang Jember adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi di Bank BRI cabang Jember

Sumber : Karyawan Bank BRI cabang Jember, tahun 2019

3.2.1 Adapun *Job Deskripsi* dari bagan struktur organisasi PT. Bank BRI TBK cabang Jember adalah sebagai berikut :

- a. Pimpinan Cabang :
 - 1) Mewakili direksi dalam bertindak untuk dan atas nama bank dalam batas kewenangan yang dimilikinya.
 - 2) Mendelegasi sebagian wewenangnya kepada staff/pekerja yang ditunjuk sesuai ketentuan yang berlaku
- b. Account Officer (AO) konsumen / RM kredit :
 - 1) Penyusunan strategi pengelolaan kredit bermasalah
 - 2) Kegiatan penanganan, rekonstruksi dan penyelesaian kredit bermasalah (kolektibilitas kurang lancar, diragukan, macet)
- c. AMP Dana, Jasa & Merchant :
 - 1) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan *mapping* dan penyusunan rencana strategis dan pemasaran dana.
 - 2) Pengembangan dan pemasaran dana ritel dan *e-banking* BRI
- d. Funding Officer (FO) / RM Dana :
 - 1) Melaksanakan kegiatan penyusunan dan pemasaran produk simpanan ritel, produk *e-banking* dan jasa konsumen serta *cross selling* produk BRI lainnya.
 - 2) Mewakili BRI dalam negosiasi bersama calon nasabah dan perusahaan produk simpanan ritel dengan produk *e-banking* dan jasa konsumen serta produk investasi sesuai batas kewenangannya.
- e. Manajer Operasional (MO) :
 - 1) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengawasan, pengadilan evaluasi dan pelaksanaan operasional di kantor cabang, unit usaha di bawahnya dengan memberikan pelayanan prima berdasarkan standart layanan dengan prinsip kehati-hatian.
- f. Asisten Manajer Operasional (AMO) :
 - 1) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaksanaan operasional dikantor cabang,

unit usaha dibawahnya dengan memberikan pelayanan prima berdasarkan standart layanan dengan prinsip kehati-hatian

- 2) Sebagai pejabat yang menjalankan fungsi unit kerja khusus untuk melaksanakan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme sesuai ketentuan/ kebijakan.
- g. Supervisor Pelayanan Kas :
- 1) Mensupervisi kegiatan layanan transaksi pembukuan, kas dan administrasi
 - 2) Rekonstruksi dengan memberi pelayanan prima berdasarkan standart layanan serta memperhatikan kecukupan (efektivitas sistem pengendalian intern dan implementasi manajemen resiko untuk mencapai target yang telah ditetapkan)
- h. Teller :
- 1) Melaksanakan kegiatan layanan transaksi pembukuan, kegiatan pengisian kas ATM dan Administrasi berdasarkan prosedur yang jelas bersifat rutin
 - 2) Menerima dan melakukan pembayaran tunai sesuai dengan ketentuan
- i. Customer Service (CS) :
- 1) Melaksanakan kegiatan layanan dan administrasi produk dan jasa perbankan kepada nasabah berdasarkan standart layanan dengan prosedur yang jelas,
 - 2) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah atau karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.
- j. Sekertaris :
- 1) Membantu dewan direksi dan Dewan Komisaris dalam melakukan tata kelola perusahaan sesuai dengan peraturan dibidang Pasar Modal
 - 2) Penyampaian laporan kepada otoritas Jasa Keuangan tepat waktu
- k. Petugas IT :
- 1) Melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan perangkat IT dan *e-channel* untuk menunjang dan memperlancar proses operasional di kantor cabang serta unit kerja dibawah SPV.

- 2) Mengelola ATM,CDW,SSB, mesin *Hybrid* serta perangkat IT dan *e-channel* lainnya.

3.3 Kegiatan Pokok Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Jember

PT. Bank Rakyat Indonesia TBK Cabang Jember mempunyai tiga macam kegiatan pokok didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat antara lain:

- a. Penghimpun dana masyarakat
- b. Pelayanan dibidang jasa
- c. Menyalurkan kredit dan memberikan pinjaman

3.3.1 Penghimpun dana masyarakat berupa simpanan

Untuk memenuhi keinginan masyarakat oleh pihak PT.Bank BRI (Persero) Cabang Jember telah disediakan berbagai jenis tabungan guna memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa simpanan yang terdiri atas Giro, Deposito, dan jenis tabungan lainnya, yaitu:

- a. GiroBRI Rupiah: Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/bilyetgiro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.
- b. GiroBRI Valas: Jenis simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah di tentukan oleh BRI.
- c. Deposito Rupiah: Simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.
- d. Deposito Valas: Simpanan berjangka dalam mata uang Asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.
- e. Simpedes: Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang yang dapat dilayani di KC/KCP/BRI unit.Kantor Kas/Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku

- f. Britama: Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking
- g. Britama Bisnis: Produk terbaru tabungan BRI yang diutamakan untuk di gunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.
- h. BritamaX: Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan dukungan fasilitas e-banking
- i. Simpedes TKI: Tabungan yang diperuntukkan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk penyaluran/penampungan gaji TKI.
- j. Tabungan Haji: Produk diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan penyelenggaraan ibadah haji.

3.3.2 Pelayanan di bidang Jasa

a. Transfer

Yaitu kegiatan melayani permintaan pengiriman uang yang dilakukann melalui bank atas permintaan nasabah di suatu tempat kepada bank yang dituju.

b. Jasa Penerimaan Setoran

- 1) Setoran pembayaran tagihan rekening listrik.
- 2) Setoran pembayaran tagihan rekening telepon.
- 3) Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan.
- 4) Setoran pembayaran gaji pegawai.
- 5) Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen)

c. Transaksi Online

Transaksi Online atau transaksi antar cabang adalah layanan antar rekening online yang dapat dilakukan disemuakantor cabang BRI dan Unit BRI yang telah online. Jenis produk yang dapat bertransaksi secara online adalah :

- 1) BritAma: Dengan jenis transaksi online dapat melakukan transaksi penarikan dan penyetoran
- 2) GiroBRI: Dengan jenis transaksi online dapat melakukan transaksi penyetoran
- 3) BRI *Remittance*: Jasa layanan pengiriman uang valas antar bank yang diselenggarakan oleh Bank BRI. Beragam fleksibilitas layanan BRI *Remittance* dari Bank BRI siap melayani kebutuhan pengiriman dana valas anda, baik bisnis maupun kebutuhan pengiriman untuk keluarga tercinta

3.3.3 Menyalurkan Kredit dan Memberikan Pinjaman

a. Pinjaman atau Kredit

1) KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) BRI

KPR BRI memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian yang anda inginkan (Rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan)

KKB (Kredit Kendaraan Bermotor) BRI *Refinancing*

Memberikan kemudahan dalam mendapatkan dana cepat dengan mengagunkan kendaraan bermotor yang anda miliki.

2) Briguna (Kredit Tanpa Angsuran)

a) Briguna Karya: Fasilitas Kredit Tanpa Agunan atau KTA dari Bank BRI yang diberikan kepada calon debitur/ debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji). Briguna Karya dapat digunakan untuk pembelian barang bergerak/ tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah/ sekolah, pengobatan, pernikahan, dan lain-lain.

b) Briguna Purna: Briguna Purna adalah kredit yang diberikan kepada debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (uang pensiun).

c) Briguna Umum: Briguna Umum adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran

(*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji) dengan jangka waktu sejak pegawai aktif sampai dengan masa pensiun.

3.4 Kegiatan Bagian Yang Dipilih

Adapun kegiatan yang dipilih dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di Bank BRI cabang jember adalah bagian *Customer Service* untuk membantu petugas khusus penerima PIP menjalankan tugasnya menangani penerima PIP . Berikut kegiatan yang dilakukan saat Praktik Kerja Nyata :

- a. Mencetak amplop berisi kartu KIP
- b. Mensortir kartu KIP berdasarkan nama sekolah untuk mempermudah pengiriman kartu KIP kepada penerima PIP
- c. Membuat data rekapan nama sekolah penerima PIP
- d. Membantu merekap data nama siswa penerima PIP
- e. Membantu petugas khusus PIP melayani penerima PIP, dari aktivasi rekening tabungan SimPel, aktivasi KIP, sampai pencairan dana bantuan.

BAB V. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Praktik Kerja Nyata pada PT. Bank BRI Cabang Jember yang di laksanakan pada tanggal 7 Januari 2019 – 29 Maret 2019 mengenai Prosedure Administrasi Pelayanan Program Indonesia Pintar (PIP) pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Jember, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur administrasi pelayanan PIP dimulai dari aktivasi rekening BRI SimPel sampai pada tahap pencairan sebagai berikut: Siswa datang ke bank BRI cabang Jember bersama orangtua/wali, dengan menyerahkan persyaratan dokumen yang diminta, dan mengisi formulir AR-01. Sekaligus pencetakan buku tabungan SimPel. Selanjutnya petugas akan meminta siswa mengisi formulir FR-01 dan slip penarikan. Pemanggilan siswa. Dana bantuan dicairkan
2. Pada kegiatan Praktik Kerja Nyata saya ikut membantu dalam hal mensortir kartu KIP, Merekap data nama sekolah dan nama siswa penerima PIP, Mencetak amplop kartu KIP, membantu petugas khusus penerima PIP dalam hal membantu siswa dalam mengisi formulir yang diminta bank, membantu memverifikasi data yang dibawa siswa penerima PIP, membantu petugas menyediakan perangkat KIP dan Pinnya, membantu mengarahkan siswa ke teller guna pencairan dana bantuan.
3. Permasalahan mengenai Program Indonesia Pintar yang banyak saya temui adalah pencairan dana yang tidak merata, meskipun berada pada sekolah yang sama. Sehingga orangtua/wali harus kembali dilain hari untuk mengecek apakah dana bantuan tersebut. Faktor tempat tinggal yang menjadi permasalahan, tidak jarang mereka berasal dari pelosok Jember harus berkali-kali datang ke Bank untuk mengecek dana tersebut. Solusi terbaik adalah lebih mengencarkan informasi tentang layanan sistem Informasi Program Indonesia Pintar yang sudah pemerintah sediakan di halaman www.sipintar.web.id . Layanan tersebut akan membantu mempermudah penerima PIP dalam mengecek pencairan tanpa harus bolak balik ke bank.

DAFTAR PUSTAKA

Mulyadi, Sistem Akuntansi . STIE Yogyakarta,2008

Prof. Dr. H. Makmur, M.Si. Kerangka Teori Dan Ilmu Administrasi Negara

Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi, Penerbit GavaMedia

Ratmino dan Atik Septiwinarsi. 2005. Manajemen Pelayanan

Petunjuk Pelaksanaan Program Indonesia Pintar tahun 2017 Oleh Kementerian

Pendidikan Dan Kebudayaan

<https://bri.co.id>

<https://indonesiapintar.kemdikbud.go.id/>



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktik 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 : 9525/UN.25.1.4/PM/2018 10 Desember 2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
Jl. A. Yani No. 1
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.	Mutiara Hanif Syafitri	160803101024	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Raden Roro Safira Permata B	160803101032	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 07 Januari 2019 -20 Februari 2019
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I

D. Zahuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

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

Lampiran 2. Surat Persetujuan Praktik Kerja Nyata

SURAT PERNYATAAN MAGANG/PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Mutiara Hanif Syaftri
A l a m a t : Jl. Semeru VIII/I-18 Lingk Krajan Timur RT.03/RW.10 Sumbersari Jember
J u r u s a n : Ekonomi dan Bisnis Manajemen Perusahaan
N I M : 160803101024

Dengan ini menyatakan dan bersedia untuk :

1. Mantaati semua peraturan perbankan yang ada di BRI
2. Tidak diberikan wewenang dan tanggung jawab operasional
3. Hanya diijinkan melakukan wawancara dengan pembimbing yang ditunjuk
4. Tidak diijinkam menggandakan atau meng-copy dokumen apapun
5. Hanya diijinkan membaca SE dan SK yang ada dan tidak diijinkan mengcopy/menyalin, melainkan hanya dikutip
6. Data dan Informasi yang diambil/dikutip tidak menyangkut rahasia bank maupun rahasia perusahaan
7. Tidak mengganggu kegiatan operasional BRI
8. Memakai pakaian yang sopan dan layak sesuai ketentuan
9. Melaporkan hasil kegiatan yang dilakukan di BRI

Demikian surat pernyataan ini kami buat sebenar-benarnya dan tanpa unsur paksaan, dan kami bersedia bertanggung jawab apabila dikemudian hari ada hal yang tidak sesuai ketentuan.

Jember, 07 Januari 2019
Yang membuat pernyataan


(Mutiara Hanif S.)

Lampiran 3 Surat Permohonan Nilai Praktik 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

Nomor : 0331/UN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
PT. BANK RAKYAT INDONESIA Persero Tbk
Cabang Jember

di –
Tempat

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada insititusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

MD
17 April 2019
fidiy



Lampiran 4. Lembar Penilaian Praktik 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	90	Sembilan puluh
2.	Ketertiban	90	Sembilan puluh
3.	Prestasi Kerja	95	Sembilan puluh Lima
4.	Kesopanan	95	Sembilan puluh Lima
5.	Tanggung Jawab	90	Sembilan puluh

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : MUTIARA HANIF SYAFITRI
 N I M : 160803101024
 Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : HANNY MARINO SAHARY, S.Kom
 Jabatan : MANAJER OPERASIONAL
 Institusi : PT. BANK RAKYAT INDONESIA Persero Tbk CABANG 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

Lampiran 5 Absensi Praktik Kerja Nyata



DAFTAR ABSENSI KEHADIRAN PESERTA KERJA PRAKTEK
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS NEGERI JEMBER
2019



BANK BRI

NAMA PESERTA:		MUTIARA HAÑIF S.				
NO	HARI/ TANGGAL	JAM MASUK	JAM KELUAR	PARAF PESERTA	KETERANGAN	
1	7 Januari 2019	07.00	16.35			
2	8 Januari 2019	07.20	16.30			
3	9 Januari 2019	07.20	16.45			
4	10 Januari 2019	07.20	16.45			
5	11 Januari 2019	07.20	16.30			
6	14 Januari 2019	07.20	16.35			
7	15 Januari 2019	07.20	16.35			
8	16 Januari 2019	07.20	16.38			
9	19 Januari 2019	07.20	16.30			
10	18 Januari 2019	07.15	16.30			
11	19 Januari 2019	07.15	16.40			
12	22 Januari 2019	07.15	16.35			
13	23 Januari 2019	-	-	-	Sakit	
14	24 Januari 2019	-	-	-	Sakit	
15	25 Januari 2019	07.15	16.30			
16	28 Januari 2019	07.15	16.30			
17	29 Januari 2019	-	-	-	Sakit	
18	30 Januari 2019	07.15	16.35			

19	31 Januari 2019	07.40	16.45		terlambat karena kerja libur
20	1 Februari 2019	07.15	16.30		
21	4 Februari 2019	07.15	16.35		
22	5 Februari 2019	-	-		
23	6 Februari 2019	07.15	16.35		tahun baru imlek
24	7 Februari 2019	07.15	16.40		
25	8 Februari 2019	07.20	16.45		
26	11 Februari 2019	-	-		Sakit
27	12 Februari 2019	-	-		Sakit
28	13 Februari 2019	-	-		Sakit
29	14 Februari 2019	-	-		Sakit
30	16 Februari 2019	-	-		Sakit
31	18 Februari 2019	-	-		Sakit
32	19 Februari 2019	07.10	-		
33	20 Februari 2019	07.10	12.41		pulang dulu karena libur erok
34	21 Februari 2019	07.10	16.45		badan
35	22 Februari 2019	07.10	16.45		

Mengetahui,

Hanny Marino Sahary, S.Kom
MO

Lampiran 6 Surat Persetujuan Penyusunan Praktik 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 – Fac. (0331) 332150
 Email : fcb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : MUTIARA HANIF SYAFITRI
 NIM : 160803101024
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAKSANAAN PEREKRUTAN KARYAWAN KONTRAK DAN PENGEMBANGAN SDM DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER
 (Revisi)
 Prosedur administrasi pelaksanaan program Indonesia Pintar (PIP)
 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Jember

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dr. Bambang Irawan, M.Si.	19610317 198802 1 001	

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
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. 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) Pelugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Praktik Kerja Nyata

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: fcb@unej.ac.id

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

Nama : MUTIARA HANIF SYAFTRI
 NIM : 160803101024
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PELAKSANAAN PEREKRUTAN KARYAWAN KONTRAK DAN PENGEMBANGAN SDM DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG JEMBER

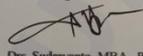
Dosen Pembimbing : Dr. Bambang Irawan, M.Si.
 TMT_Persetujuan : 01 Februari 2019 s/d 31 Juli 2019
 Perpanjangan : 01 Agustus 2019 s/d 31 September 2019

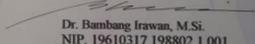
NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	21 Feb - 2019	Konsultasi draft proposal	1
2.	22 April - 2019	Judul	2
3.	17 Mei '19	Revisi format penulisan	3
4.		judul	4
5.		+ dan bigoud	5
6.		korasi perusahaan	6
7.	04 Mei '19	kesin pengelasan	7
8.		alur prosedur pelaporan	8
9.		dan yang juga hambatan	9
10.		yg	10
11.		format ke bakti	11
12.		foto kelas	12
13.			13
14.	29 Mei '19	Format haluan	14
15.		kesimpulan, menyawal	15
16.		tujuan	16
17.		Sub Bab sebidanya	17
18.		ditulis kontinua	18
19.			19
20.	18/ Mei '19	Format haluan	20
21.	19 Mei	yg ke mana saja dan apa	21
22.		Bab → diteliti di buku	22
		silanginya di kanan atas	

 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.	19-juni'19 Ace Daftar Ujian	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

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

Jember 19-juni-'19
Dosen Pembimbing

Dr. Bambang Irawan, M.Si.
NIP. 19610317 198802 1 001

Lampiran 8 Rekening Buku Tabungan SimPel



Lampiran 11 Slip Penarikan

