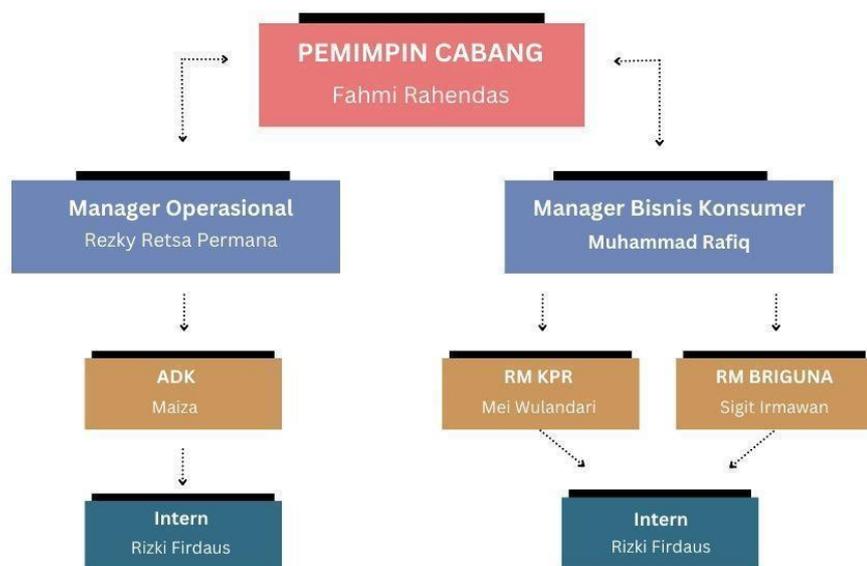


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Posisi atau kedudukan penulis ketika praktik kerja magang di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk adalah di bagian Operasional dan Bisnis Konsumer. Selama periode magang segala kinerja penulis di supervisi oleh Maiza selaku Administrasi Kredit Commercial dan juga oleh Sigit Irmawan & Mei Wulandari selaku *Relation Manager*. Segala aktivitas terkait pekerjaan dari awal proses pembuatan hingga persetujuan yang perlu disetujui oleh Bapak Muhammad Rafiq selaku Manager Bisnis Konsumer.



Gambar 3.1 Struktur kedudukan dan Koordinasi kerja magang

Berikut ini adalah penjelasan tentang tugas dan fungsi jabatan di Bank BRI berdasarkan Gambar 3.1:

1. Pimpinan Cabang:

- a. Tugas Pimpinan Cabang bertanggung jawab atas pengelolaan dan operasional cabang bank secara keseluruhan. Pemimpin Cabang mengawasi kegiatan perbankan di cabang, memimpin tim kerja, mengelola sumber daya, serta memastikan pencapaian target bisnis dan kepatuhan terhadap peraturan perbankan.
- b. Fungsi Pimpinan Cabang memiliki fungsi strategis dalam mengembangkan cabang, memperluas jaringan nasabah, meningkatkan penjualan produk dan layanan bank, menjaga kepuasan nasabah, serta menjalankan kebijakan perusahaan.

2. Manager Bisnis Konsumer:

- a. Tugas Manager Bisnis Konsumer adalah mengelola dan mengembangkan bisnis konsumer di Bank BRI. Manager Bisnis Konsumer bertanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan hubungan dengan nasabah konsumer, mengidentifikasi kebutuhan nasabah, dan menawarkan solusi perbankan yang sesuai.
- b. Fungsi Manager Bisnis Konsumer meliputi pengembangan strategi pemasaran, peningkatan penjualan produk dan layanan perbankan konsumer, pengelolaan tim penjualan, analisis pasar, serta pemantauan dan evaluasi kinerja bisnis.

3. Manager Operasional:

- a. Tugas Manager Operasional adalah mengelola dan mengawasi semua kegiatan operasional di Bank BRI. Manager Operasional bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran proses operasional, efisiensi, kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi, serta peningkatan kualitas layanan kepada nasabah.

No	Tugas yang dilakukan	Koordinator	Frekuensi Konsultasi
BRIGUNA			
1.	Canvassing pinjaman BRIGUNA di Instansi	Bapak Sigit Irmawan	Satu hari
2.	Menyusun data nasabah dan input ke BRISPOT	Bapak Sigit Irmawan	Satu sampai dua hari
3.	Ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA	Bapak Muhammad Rafiq dan Bapak Sigit Irmawan	Dua hari
4.	Penagihan / pengambilan cicilan BRIGUNA	Bapak Sigit Irmawan	Satu hari
5.	Ikut dalam review PKS (Perjanjian Kerja Sama) di Instansi	Bapak Muhammad Rafiq dan Bapak Sigit Irmawan	Tiga hari
KPR			
1.	Menyusun dan input data nasabah ke BRISPOT	Ibu Mei Wulandari	Dua hari
2.	Survey tempat kerja / usaha nasabah	Bapak Muhammad Rafiq dan Ibu Mei Wulandari	Satu hari
3.	Survey agunan / <i>On The Spot</i> (OTS)	Bapak Muhammad Rafiq dan Ibu Mei Wulandari	Satu hari
4.	Scanning dokumen atau berkas	Ibu Mei Wulandari	Satu hari
5.	Kunjungan ke developer atau marketing properti	Bapak Muhammad Rafiq dan Ibu Mei Wulandari	Satu hari
6.	Ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan KPR	Bapak Muhammad Rafiq dan Ibu Mei Wulandari	Satu hari

Tugas Tambahan			
1.	Scan dokumen	Ibu Maiza	Dua puluh lapan hari
2.	Upload dokumen ke BRIMEN	Ibu Maiza	Dua puluh lapan hari
3.	Mencari nasabah untuk pembukaan rekening dan kartu kredit Bank BRI	Bapak Muhammad Rafiq	Satu hari
4.	Mencari tempat usaha untuk memasang mesin EDC dan QRIS Bank BRI	Bapak Muhammad Rafiq	Satu hari

Tabel 3.1 Tugas yang dilakukan

3.2.2 Tugas Tambahan dan Uraian Kerja Magang

Pada saat pelaksanaan praktik Magang, penulis mengerjakan tugas pada dua divisi yaitu pada divisi BRIGUNA dan KPR serta beberapa tugas tambahan di Bank BRI Kanca BSD.

A. BRIGUNA

1. Canvassing pinjaman BRIGUNA di Instansi

Penulis melakukan *canvassing* ke berbagai instansi guna menawarkan pinjaman BRIGUNA, instansi - instansi yang penulis sering di kunjungi adalah Polres Tangerang Selatan, PUSDIKLANTAS, dan Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan. Salah satu instansi yang menjadi fokus canvassing adalah Polres Tangerang Selatan. Dalam hal ini, penulis bertanggung jawab untuk mendekati pihak kepolisian dan mempresentasikan produk pinjaman BRIGUNA kepada para pegawai dan anggota kepolisian di

Polres Tangerang Selatan. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk membangun hubungan kerja sama dengan pihak Polres Tangerang Selatan sehingga nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan.

Selain Polres Tangerang Selatan, penulis juga melakukan canvassing di instansi PUSDIKLANTAS (Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Lalu Lintas). Di sini, penulis bertugas untuk memperkenalkan dan mempromosikan pinjaman BRIGUNA kepada staf, pelatih, dan peserta pelatihan di PUSDIKLANTAS. Dalam rangkaian kegiatan canvassing ini, penulis menjelaskan manfaat pinjaman BRIGUNA yang dapat membantu mereka dalam pembiayaan kebutuhan pribadi, seperti renovasi rumah, pendidikan, dan keperluan lainnya. Penulis juga berusaha untuk memahami kebutuhan mereka secara individual dan memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai proses pengajuan pinjaman serta keuntungan yang mereka dapatkan dari BRIGUNA.

Selain itu, Penulis juga melibatkan diri dalam kegiatan *canvassing* di Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan. Di sini, penulis bertugas untuk menyampaikan informasi mengenai pinjaman BRIGUNA kepada para pegawai Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan. Penulis menjelaskan manfaat dan persyaratan pinjaman BRIGUNA kepada mereka, serta membantu dalam proses pengajuan pinjaman dan memberikan penjelasan mengenai proses persetujuan dan pencairan dana. Selama kegiatan ini, penulis juga menjalin hubungan yang baik dengan staf Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan, menjawab pertanyaan mereka,

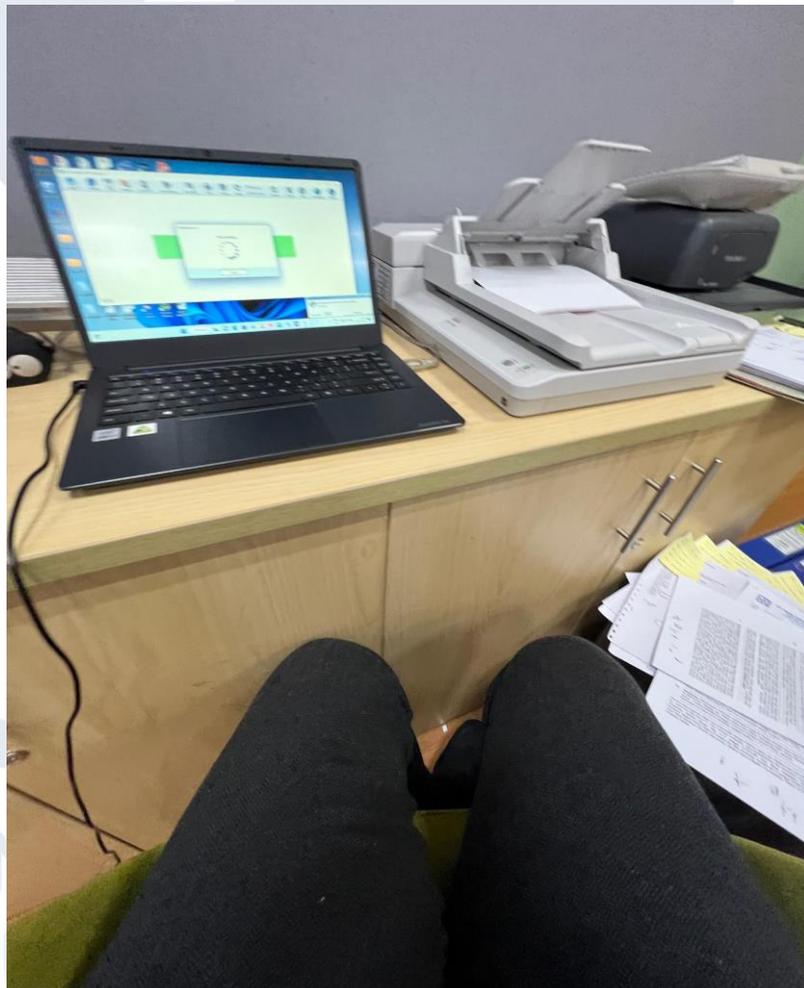
dan memastikan bahwa mereka mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai pinjaman BRIGUNA yang ditawarkan oleh Bank BRI.

2. Menyusun data nasabah dan input ke BRISPOT

Sebagai bagian dari tugas magang penulis, penulis bertanggung jawab untuk menyusun data nasabah yang terkait dengan pinjaman BRIGUNA di Bank BRI. Penulis melakukan pengumpulan data melalui berbagai sumber, seperti formulir pengajuan pinjaman, dokumen identitas, dan informasi lainnya yang diperlukan. Selanjutnya, penulis melakukan analisis data nasabah berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, seperti jenis jumlah pinjaman dan periode pinjaman. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pengelolaan dan pemantauan nasabah yang telah menggunakan BRIGUNA dari Bank BRI.

Selain menyusun data nasabah, tugas penulis juga meliputi memasukkan informasi tersebut ke dalam sistem BRISPOT. BRISPOT merupakan sistem yang digunakan oleh Bank BRI untuk mengelola data nasabah dan melakukan pelacakan terhadap pinjaman yang diberikan. Dalam hal ini, penulis menggunakan perangkat lunak BRISPOT yang telah disediakan oleh Bank BRI untuk memasukkan informasi nasabah dengan akurat dan tepat. Penulis memastikan bahwa semua data yang dimasukkan ke dalam sistem tersebut terverifikasi dan sesuai dengan dokumen yang telah diberikan oleh nasabah. Proses input data ini penting untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi nasabah, serta memudahkan proses pemantauan dan pengelolaan pinjaman secara efisien.

Melalui tugas menyusun data nasabah dan input ke BRISPOT ini, penulis berkontribusi dalam pengelolaan data nasabah yang lebih efektif dan memastikan bahwa informasi nasabah tersedia dengan baik. Dengan keakuratan dan keandalan data nasabah yang terdokumentasi dengan baik di dalam sistem BRISPOT, Bank BRI dapat melakukan analisis yang lebih baik terkait dengan performa portofolio pinjaman, mengambil keputusan yang tepat, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.



Gambar 3.2 Menyusun data dan input ke BRISPOT

Sumber: Data Pribadi, 2023

3. Ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA

Ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA merupakan salah satu tugas penting yang penulis emban selama magang di Bank BRI. Dalam hal ini, penulis terlibat dalam proses penanganan dan penyelesaian tunggakan cicilan dari nasabah BRIGUNA yang mengalami keterlambatan pembayaran. Tugas ini melibatkan kerjasama dengan tim penagihan dan departemen yang terkait di Bank BRI.

nasabah yang mengalami tunggakan cicilan BRIGUNA. Penulis mempelajari riwayat pembayaran dan kondisi keuangan nasabah yang terkait. Selanjutnya, penulis berkolaborasi dengan *relation manager* (RM) dan tim penagihan untuk mengkomunikasikan dengan nasabah dan mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan tunggakan tersebut.

Dalam penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA, Penulis juga ikut serta dalam melakukan negosiasi dengan nasabah. Penulis berusaha untuk memahami situasi finansial mereka serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai konsekuensi dari tunggakan cicilan. Selain itu, penulis memberikan opsi dan alternatif pembayaran yang dapat membantu nasabah dalam menyelesaikan tunggakan dengan cara yang memungkinkan bagi mereka.

Selama proses penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA, penulis juga melakukan pemantauan terhadap

kesepakatan pembayaran yang telah dicapai dengan nasabah. Penulis berkoordinasi dengan tim penagihan untuk memastikan bahwa pembayaran yang dijanjikan oleh nasabah dilakukan secara tepat waktu. Jika terdapat kendala atau perubahan dalam pembayaran, penulis bersama RM BRIGUNA berusaha untuk mencari solusi yang terbaik bagi kedua belah pihak.





Gambar 3.3 Penyelesaian Tunggakan Cicilan BRIGUNA

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada gambar 3.3 tersebut penulis ikut serta dalam proses penyelesaian terkait tunggakan cicilan yang terjadi, pada kasus tersebut seseorang yang bernama Bapak Jendra (yang memakai baju biru) merupakan pegawai di salah satu instansi. Dalam kasus ini Bapak Jendra tersebut sudah menunggak selama 4 Tahun berturut - turut dan tidak melakukan pembayaran selama periode tersebut dimana sebelumnya proses negosiasi sudah dilakukan akan tetapi belum mencapai hasil yang maksimal, diketahui permasalahan tersebut dimana *payroll* atau pembayaran gaji dari karyawan tersebut sudah tidak menggunakan Bank BRI atau sudah tidak bekerja sama dengan Bank BRI lagi sehingga pembayaran cicilan tersebut yang pada semulanya *debet otomatis* cicilan pada saat pembayaran gaji karyawan menjadi penagihan manual, permasalahan lainnya dikarenakan nasabah tersebut juga terjerat permasalahan *pinjol* (pinjaman *online*) dan juga pinjaman lainnya sehingga gaji yang diterima tidak cukup untuk membayar cicilan BRIGUNA tersebut. Dalam hal penyelesaian ini tim penagihan menanyakan kembali terkait pendapatan serta pinjaman yang dimiliki pada saat ini, dimana ternyata nasabah tersebut sudah memiliki pendapatan tambahan sebagai pelatih *ESport* sehingga keuangan nasabah tersebut berangsur membaik akan tetapi masih belum dapat membayar cicilan tersebut secara penuh, tim penagihan pun menawarkan program penurunan bunga pinjaman dan penulis ikut menyarankan untuk melakukan “restruktur” atau menambah jangka waktu pinjaman untuk dapat menekan angka cicilan agar dapat sesuai dengan pendapatan dari nasabah tersebut. Pada akhirnya konsensus tersebut disetujui

oleh kedua belah pihak dimana jangka waktu pinjaman bertambah dan juga bunga pinjaman berkurang dimana konsensus tersebut dapat diterima oleh kedua belah pihak.

Melalui ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan BRIGUNA, penulis dapat mengembangkan keterampilan dalam penanganan kasus penagihan dan memahami aspek penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah. Selain itu, tugas ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar tentang proses penyelesaian tunggakan dan memahami pentingnya pengelolaan risiko kredit dalam industri perbankan.

4. Penagihan / pengambilan cicilan BRIGUNA

Tugas ini melibatkan proses penagihan / pengambilan pembayaran cicilan kepada nasabah BRIGUNA yang telah mengambil pinjaman dari bank. Dalam hal ini, saya berpartisipasi dalam upaya untuk memastikan pembayaran cicilan dilakukan tepat waktu sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.



Gambar 3.4 Kantor STPI (Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia)

Sumber: Data Pribadi, 2023

Penagihan/pengambilan cicilan BRIGUNA ini dilakukan secara manual dengan mendatangi instansi tersebut seperti contohnya adalah STPI (Sekolah Tinggi Penerbangan Indonesia) yang berada di Curug, pengambilan cicilan dilakukan secara manual tersebut dilakukan karena instansi sudah tidak menggunakan *payroll* atau pembayaran gaji menggunakan Bank BRI sehingga Bank BRI tidak dapat melakukan *debit otomatis* terkait pembayaran cicilan. Penagihan / pengambilan cicilan langsung ke pengelola keuangan pada instansi dimana pengelola keuangan sudah memotong gaji pegawai sesuai dengan cicilan yang dimiliki masing - masing pegawai, membuat penagihan / pengambilan cicilan menjadi hanya satu jalur atau melewati bagian keuangan.

Melalui tugas penagihan / pengambilan cicilan BRIGUNA ini, penulis mengembangkan keterampilan

komunikasi yang efektif dan kemampuan untuk menjaga hubungan pelanggan yang baik. Penulis juga memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai pentingnya manajemen pembayaran dan penanganan kasus penagihan dalam konteks industri perbankan.

5. Ikut dalam review PKS (Perjanjian Kerja Sama) di Instansi

Review PKS (Perjanjian Kerja Sama) di bank mengacu pada proses evaluasi dan analisis ulang terhadap perjanjian kerja sama antara bank dengan pihak lain, seperti mitra usaha, pemasok, atau rekanan. Tujuan dari review PKS adalah untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut masih relevan, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan strategi bisnis bank.

Proses review PKS melibatkan pemeriksaan terhadap berbagai aspek perjanjian, seperti ketentuan-ketentuan hukum, kewajiban dan hak-hak kedua belah pihak, jangka waktu perjanjian, klausul pengakhiran, kompensasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Selama review, kemungkinan dilakukan negosiasi ulang untuk memperbarui atau memperbaiki perjanjian agar sesuai dengan perubahan kondisi pasar, peraturan perundang-undangan, atau kebutuhan internal bank.

Review PKS di bank dilakukan secara periodik, terutama jika perjanjian memiliki jangka waktu yang ditentukan. Selain itu, review juga dapat dilakukan ketika terjadi perubahan signifikan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan perjanjian atau ketika ada isu atau masalah yang

perlu ditangani.

Proses review PKS penting bagi bank untuk memastikan bahwa perjanjian kerja sama yang ada tetap berlaku dan sesuai dengan standar dan kebijakan yang berlaku di bank tersebut. Dengan melakukan review secara berkala, bank dapat meminimalkan risiko, meningkatkan efisiensi, dan menjaga hubungan kerja sama yang baik dengan mitra bisnisnya.



Gambar 3.5 Review PKS di Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.6, penulis ikut serta dalam *review PKS* di Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan dengan bertemu staf bagian keuangan dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua ketentuan dan persyaratan yang tercantum dalam perjanjian tersebut telah dipenuhi dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Melalui *review PKS* ini, penulis membantu memastikan bahwa kerja sama antara Bank BRI dan Kejaksaan Negeri Tangerang Selatan dalam penyaluran pinjaman BRIGUNA berjalan dengan lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. KPR

1. Menyusun dan input data nasabah ke BRISPOT

Sebagai bagian dari tim marketing KPR Bank BRI, salah satu tugas penulis adalah menyusun dan menginput data nasabah ke BRISPOT. BRISPOT merupakan sistem informasi yang digunakan oleh Bank BRI untuk menyimpan dan mengelola data nasabah terkait produk KPR (Kredit Pemilikan Rumah).

Dalam tugas ini, penulis bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan memvalidasi data nasabah yang diperlukan untuk proses pengajuan KPR. Penulis bekerja sama dengan nasabah dalam mengumpulkan informasi seperti data pribadi, data pekerjaan, data keuangan, serta dokumen-dokumen pendukung yang diperlukan.

Setelah data nasabah terkumpul, langkah selanjutnya adalah memasukkan data tersebut ke dalam sistem BRISPOT. Penulis melakukan input data dengan cermat dan teliti, memastikan bahwa informasi yang dimasukkan akurat

dan lengkap. Selain itu, penulis juga melakukan validasi data untuk memastikan kesesuaian dan keakuratan informasi yang telah diinput.

Proses menyusun dan menginput data nasabah ke BRISLOT membutuhkan ketelitian dan keakuratan dalam mengolah informasi. Penulis juga memperhatikan kebijakan privasi dan kerahasiaan data nasabah, menjaga keamanan informasi yang telah diberikan oleh nasabah.

Dengan melakukan tugas ini, penulis mengembangkan keterampilan dalam mengelola data, menggunakan sistem informasi perbankan, serta meningkatkan pemahaman penulis tentang proses pengajuan KPR. Tugas menyusun dan menginput data nasabah ke BRISLOT merupakan langkah awal yang penting dalam proses pengajuan KPR, sehingga keakuratan dan keberlanjutan data menjadi faktor kunci dalam memastikan kelancaran dan kesuksesan transaksi KPR di Bank BRI.

2. Survey tempat kerja / usaha nasabah

Survey ini dilakukan untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang kondisi dan potensi keuangan nasabah, serta melihat kesesuaian antara penghasilan nasabah dengan pengajuan KPR yang diajukan.

Dalam tugas ini, penulis bekerja sama dengan nasabah untuk melakukan kunjungan ke tempat kerja atau usaha mereka. Selama survey, penulis melakukan wawancara dengan nasabah dan mengumpulkan data terkait penghasilan, pekerjaan/usaha, kondisi keuangan, serta

informasi lain yang relevan. Tujuan dari survey ini adalah untuk memastikan bahwa nasabah memiliki kemampuan finansial yang memadai untuk membayar cicilan KPR secara rutin dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selama melakukan survey, penulis juga melakukan penilaian terhadap tempat kerja atau usaha nasabah. Penulis mengamati lingkungan kerja/usaha, skala operasional, potensi pendapatan, serta stabilitas atau pertumbuhan bisnis yang dapat berpengaruh terhadap kemampuan nasabah dalam membayar cicilan KPR.

Setelah survey selesai, penulis menyusun laporan yang berisi hasil temuan dan rekomendasi berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Laporan tersebut dapat digunakan sebagai acuan bagi tim dalam proses penilaian kredit dan pengambilan keputusan terkait pengajuan KPR nasabah.





Gambar 3.6 Survey Tempat Kerja Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023



Gambar 3.7 Survey Tempat Kerja Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023



Gambar 3.8 Survey Tempat Kerja Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023

Berdasarkan Gambar 3.6, penulis melakukan tugas untuk melihat lingkungan kerja dan memvalidasi atas data yang diberikan oleh nasabah seperti tempat kerja, posisi kerja dengan jumlah *slip* gaji yang diberikan, dan juga meminta tanda tangan dari nasabah tersebut bahwa survey telah dilakukan. Pada gambar 3.7 dan 3.8 penulis memberikan bukti atas kedatangan penulis dan RM ke

tempat kerja nasabah yang akan mengajukan pinjaman KPR.



Gambar 3.9 Survey Tempat Usaha Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.10 Survey Tempat Usaha Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023

Berdasarkan Gambar 3.9 dan 3.10, penulis melakukan survey di Cikokol dan Jombang untuk melihat

usaha yang dimiliki oleh nasabah dengan berdasarkan data yang diberikan oleh nasabah, dimana penulis juga melihat lingkungan usaha, validasi kepemilikan usaha, dan berbagai informasi lainnya yang relevan untuk melihat kelayakan usaha dari nasabah.

Melalui tugas survey tempat kerja/usaha nasabah, penulis dapat mengembangkan kemampuan analisis, komunikasi, serta pemahaman tentang aspek keuangan dan stabilitas usaha dalam konteks pengajuan KPR. Tugas ini juga membantu Bank BRI dalam melakukan evaluasi risiko kredit dengan lebih baik, sehingga memastikan bahwa pinjaman KPR yang disalurkan sesuai dengan profil dan kemampuan nasabah.

3. Survey agunan / *On The Spot* (OTS)

Sebagai bagian dari tim marketing KPR Bank BRI, salah satu tanggung jawab penulis adalah melakukan survey agunan atau *On The Spot* (OTS) untuk nasabah yang mengajukan KPR (Kredit Pemilikan Rumah). Survey ini dilakukan untuk memverifikasi agunan yang diajukan oleh nasabah sebagai jaminan dalam pengajuan KPR.

Dalam tugas ini, penulis melakukan kunjungan ke lokasi rumah atau properti yang akan dijadikan agunan. Selama survey, penulis melakukan pengecekan fisik terhadap agunan, memeriksa kondisi bangunan, fasilitas, dan kelengkapan dokumen terkait kepemilikan agunan.

Setelah survey selesai, penulis menyusun laporan yang



Gambar 3.11 Survey Agunan Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 202

berisi hasil temuan dan penilaian agunan. Laporan tersebut digunakan sebagai acuan bagi tim *collateral* dalam proses penentuan jumlah pinjaman yang dapat disetujui berdasarkan nilai agunan yang telah dinilai.

UIN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.12 Survey Agunan Nasabah

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.11, penulis melakukan survey agunan milik nasabah di Cilodong Depok dan Cilebut Bogor bersama RM dan tim *collateral*, kami bekerja sama melakukan pengecekan fisik untuk memastikan bahwa agunan yang diajukan oleh nasabah memiliki kondisi yang baik dan nilai yang sesuai. Dengan adanya tugas survey agunan/OTS, penulis dapat mengembangkan pemahaman tentang proses penilaian properti, mengasah kemampuan analisis fisik dan nilai pasar agunan, serta meningkatkan

keterampilan komunikasi dengan nasabah dalam menjelaskan proses survey dan penilaian agunan.

Tugas ini juga membantu Bank BRI dalam melakukan penilaian risiko kredit dengan lebih baik, memastikan bahwa agunan yang digunakan dalam pengajuan KPR memiliki nilai yang sesuai dan dapat menjadi jaminan yang memadai bagi nasabah.

4. Scanning dokumen atau berkas

Scanning dokumen ini dilakukan untuk mengubah dokumen fisik menjadi format digital yang dapat disimpan dan diakses dengan mudah melalui sistem informasi perbankan. Dalam tugas ini, penulis bertanggung jawab untuk mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan dari nasabah, seperti identitas diri, dokumen kepemilikan agunan, slip gaji, rekening koran, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah dokumen terkumpul, penulis menggunakan peralatan *scanning* atau *handphone* untuk mengubah dokumen fisik menjadi format digital.

Proses *scanning* dokumen dilakukan dengan cermat dan teliti untuk memastikan bahwa dokumen yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik dan dapat dibaca dengan jelas. Penulis juga melakukan pengorganisasian dokumen digital sesuai dengan kategori yang telah ditentukan. Selain itu, penulis juga menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen yang di-*scan*. Penulis memastikan bahwa dokumen-dokumen yang di-*handle* tetap terlindungi dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang sesuai dengan kebijakan privasi dan keamanan data nasabah.

.Hal ini membantu mempercepat proses pengajuan KPR dan meminimalisir resiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik. Dengan memiliki dokumen dalam format digital, Bank BRI dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah yang mengajukan KPR.

5. Kunjungan ke developer atau marketing properti

Kunjungan ke developer atau marketing ini dilakukan secara berkala untuk menjalin kerjasama dengan developer atau marketing properti guna meningkatkan loyalitas nasabah dan memperluas jaringan kerja sama dalam penyaluran KPR Bank BRI.

Dalam tugas ini, penulis bekerja sama dengan *Relationship Manager* (RM). Kami melakukan kunjungan ke developer properti yang sedang mengembangkan proyek-proyek perumahan, atau kompleks komersial. Selama kunjungan, kami bertemu dengan pihak developer atau marketing properti untuk menjelaskan produk KPR Bank BRI, mengenalkan layanan dan keuntungan yang ditawarkan kepada calon pembeli properti.

Selain itu, kami juga menjalin komunikasi yang baik dengan pihak developer atau marketing properti. Kami menjelaskan prosedur pengajuan KPR, memberikan informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon nasabah, serta menjawab pertanyaan atau kekhawatiran yang mungkin dimiliki oleh pihak developer atau marketing properti.



Gambar 3.13 Kunjungan ke Perumahan Puri Angsana Loka

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.13, penulis melakukan kunjungan ke developer atau marketing bersama *Relationship Manager* (RM) di Puri Angsana Loka, Pengasinan Depok. Kunjungan ini dilakukan secara berkala untuk dapat berhubungan secara hangat layaknya saudara dengan tujuan meningkatkan loyalitas nasabah, penulis juga membangun komunikasi yang baik agar tidak canggung dan dapat berbincang dengan hangat dimana penulis juga mengamati terkait kedekatan dan cara dalam penetrasi pasar yang unik. Kedekatan yang dibangun tersebut perlahan membuat nasabah menjadi loyal

dengan perusahaan sehingga tidak lagi memerlukan penjelasan mendetail ataupun membandingkan dengan produk dari bank lain dikarenakan nasabah yang sudah percaya dan menjadi loyal terhadap perusahaan.

Melalui kunjungan ke developer atau marketing properti, penulis dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dan menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pihak terkait dalam industri properti. Penulis juga memperluas pengetahuan tentang tren dan perkembangan properti di daerah tertentu, sehingga dapat memberikan informasi yang relevan kepada nasabah yang berminat mengajukan KPR untuk membeli properti yang sedang dikembangkan oleh developer tersebut.

6. Ikut serta dalam penyelesaian tunggakan cicilan KPR

Dalam proses penyelesaian tunggakan cicilan KPR Kami yaitu penulis dan juga *Relationship Manager* (RM) melakukan komunikasi dengan nasabah yang memiliki tunggakan untuk memahami situasi mereka, mencari solusi terbaik, dan membantu mereka dalam proses penyelesaian tunggakan.

Kami mendengarkan permasalahan yang dihadapi nasabah, memberikan penjelasan mengenai konsekuensi dari tunggakan, serta membantu mereka dalam merencanakan pembayaran yang sesuai dengan kemampuan keuangan.

Selain itu, kami juga melakukan negosiasi dengan nasabah untuk mencapai kesepakatan penyelesaian tunggakan. Hal ini meliputi pembahasan mengenai pembayaran tunggakan secara bertahap, restrukturisasi

kredit, atau opsi lain yang dapat membantu nasabah untuk membayar kembali cicilan KPR.



Gambar 3.14 Proses Penyelesaian Tunggakan Cicilan KPR

Sumber: Data Pribadi, 2023

Berdasarkan Gambar 3.14, Penulis bersama RM (Mei Wulandari) sedang melakukan proses negosiasi dan solusi terkait tunggakan cicilan yang terjadi. Diketahui nasabah tersebut memiliki usaha travel umroh dimana pada travel yang dimiliki nasabah tersebut ditipu oleh oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga cicilan KPR yang dimiliki tidak dapat terbayarkan selama 4 bulan, nasabah tersebut meminta keringanan terkait cicilan yang dimilikinya agar dapat dikurangi terkait denda berjalan dan dengan meminta surat polisi, surat keterangan, dan surat permohonan dari

nasabah maka pihak perusahaan pun memberikan keringanan dengan menghapus 80% denda berjalan yang dimiliki oleh nasabah tersebut. Perlu diingat kebijakan setiap bank berbeda - beda sesuai kondisi, kebijakan, dan peraturan yang berlaku pada bank tersebut.

Selama proses penyelesaian tunggakan, kami tetap menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah, memberikan pengingat dan pengawasan terhadap pembayaran yang telah disepakati, serta memberikan bantuan dan dukungan yang diperlukan.

Melalui tugas ini, penulis belajar tentang penanganan nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran, mengasah kemampuan komunikasi dan negosiasi, serta memahami pentingnya memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi nasabah.

C. Tugas Tambahan

1. Scan dokumen

Selain tugas utama dalam divisi marketing KPR dan BRIGUNA, penulis juga diberikan tanggung jawab tambahan untuk melakukan scan dokumen. Tugas ini melibatkan pengelolaan dan pemrosesan dokumen nasabah secara digital guna memudahkan akses dan pengarsipan.

Dalam tugas ini, penulis menggunakan perangkat pemindai (*scanner*) yang disediakan oleh Bank BRI untuk mengubah dokumen fisik menjadi format digital. Dokumen-dokumen yang harus di-*scan* termasuk identitas diri, dokumen kepemilikan agunan, slip gaji, rekening koran, dan dokumen pendukung lainnya yang diperlukan dalam proses

pengajuan KPR/BRIGUNA.

Penulis juga menjaga kebijakan privasi hasil scan dokumen dan keamanan data nasabah, memastikan bahwa hasil scan memiliki kualitas yang baik dan dapat dibaca dengan jelas. Setelah dokumen ter-scan, penulis mengorganisasikannya sesuai dengan kategori yang telah ditentukan.

2. Upload dokumen ke BRIMEN

Penulis juga diberikan tanggung jawab tambahan untuk mengunggah dokumen ke BRIMEN. Tugas ini melibatkan pengelolaan dan penyimpanan dokumen nasabah secara elektronik dalam sistem BRIMEN yang digunakan oleh Bank BRI. Dokumen yang di *upload* berdasarkan berkas yang sudah di scan oleh penulis.

3. Mencari nasabah untuk pembukaan rekening dan kartu kredit Bank BRI

Tugas tambahan yang diberikan kepada penulis di divisi marketing KPR dan BRIGUNA Bank BRI adalah mencari nasabah potensial untuk pembukaan rekening dan kartu kredit Bank BRI. Tugas ini melibatkan kegiatan pemasaran dan promosi produk perbankan kepada calon nasabah yang membutuhkan layanan perbankan tersebut.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 3.15 Nasabah Membuka Rekening BRI

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.15, penulis mendapatkan nasabah baru bank BRI dimana nasabah tersebut membuka rekening Bank BRI dan juga ingin mengajukan pembuatan kartu kredit BRI, penulis dalam mencari nasabah tidak hanya *canvassing* atau menawarkan ke sembarang orang akan tetapi menawarkan juga ke calon nasabah potensial dan teman - teman terdekat. Beberapa teman dari penulis juga membuka rekening Bank BRI di Kanca BSD namun tidak

64

sempat didokumentasikan karena penulis sedang tidak berada di kantor sebab sedang melakukan OTS atau survey nasabah di Jakarta.

4. Mencari tempat usaha untuk memasang mesin EDC dan QRIS Bank BRI

Penulis diberikan tugas tambahan juga untuk mencari tempat usaha yang potensial untuk memasang mesin EDC (Electronic Data Capture) dan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Bank BRI. Tugas ini bertujuan untuk memperluas jangkauan dan penerimaan pembayaran non-tunai bagi pelanggan usaha yang ingin menerima pembayaran menggunakan kartu debit atau melalui pembayaran dengan kode QR.

Dalam melaksanakan tugas ini penulis pergi ke tempat - tempat makan pinggir jalan, coffee shop, restoran, toko peralatan, dan lain - lain guna menawarkan mesin EDC dan QRIS Bank BRI.



Gambar 3.16 Canvassing Mesin EDC dan QRIS BRI

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.16, penulis bersama RM melakukan *canvassing* mesin EDC dan QRIS BRI di cafe & resto ‘Kama Ruang’ yang sedang *viral* di dunia maya selain cafe & resto baru sehingga mesin, peralatan, dan tempat duduk yang nyaman cafe & resto ini juga kerap mengadakan *live music* di hari - hari tertentu seperti *weekend* atau tanggal merah, Kama Ruang juga pernah mengundang band Armada, Polaris, dan band lainnya bahkan sempat mengundang artis Aldi Taher untuk bernyanyi di cafe & resto tersebut membuat kami menjadi tertarik untuk menawarkan mesin EDC dan juga QRIS BRI.



Gambar 3.17 *Canvassing Mesin EDC dan QRIS BRI*

Sumber: Data Pribadi, 2023

Pada Gambar 3.17, penulis melakukan *canvassing* mesin EDC dan QRIS BRI di Mr. Ollie dimana Mr. Ollie ini perusahaan yang bergerak di bidang *F&B* dengan fokus utamanya adalah menjual Luti Gendang yang mana camilan tersebut merupakan camilan khas asal Batam yang cukup populer. Penulis mencoba menawarkan mesin EDC dan QRIS BRI di perusahaan tersebut, penulis juga memberikan penjelasan mengenai prosedur pemasangan mesin EDC dan QRIS Bank BRI, serta persyaratan yang perlu dipenuhi. Penulis membantu pemilik atau pengelola usaha dalam mengisi formulir aplikasi, mengumpulkan dokumen yang diperlukan, dan memberikan informasi mengenai tarif dan biaya yang terkait dengan pemasangan dan penggunaan mesin EDC dan QRIS Bank BRI.

Tugas tambahan mencari tempat usaha untuk memasang mesin EDC dan QRIS Bank BRI membantu memperluas jaringan penerimaan pembayaran non-tunai Bank BRI, sehingga lebih banyak pelanggan dapat menikmati kemudahan dan keuntungan dari pembayaran non-tunai. Penulis bangga dapat berkontribusi dalam memperluas layanan perbankan Bank BRI kepada pelaku usaha dan meningkatkan adopsi teknologi pembayaran yang lebih canggih di masyarakat.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama penulis melakukan praktek kerja magang di Bank BRI Kanca BSD selama kurang lebih 800 jam, penulis mengalami beberapa kendala saat menjadi marketing di divisi KPR dan BRIGUNA adalah sebagai berikut:

1. Cukup berbedanya cara marketing atau strategi pemasaran yang dipelajari di Universitas dengan yang dilakukan pada praktek kerja magang, sehingga memerlukan sedikit adaptasi untuk dapat memahami strategi yang dilakukan oleh masing - masing RM.
2. Pemberitahuan yang kurang mendetail terkait *deadline* laporan, perbedaan pengumpulan laporan dan sidang magang, serta mengenai pengisian laporan magang yang lengkap dan sesuai.
3. Belum terbiasanya penulis terkait sesuatu yang mendadak dan terkadang tidak sesuai *schedule* yang sudah diberitahukan.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Kendala yang dialami oleh penulis berusaha diatasi untuk dapat melakukan praktek magang dengan profesional dan baik, solusi yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Dalam mengatasi kendala terkait perbedaan pengetahuan marketing yang dilakukan di Universitas dengan yang dilakukan di lapangan adalah dengan terus mengamati dan mencermati sesuatu hal yang dilakukan RM tersebut serta terus menggali juga ilmu marketing yang didapat di Universitas, semakin lama penulis dapat melihat benang merah atas apa yang sedang dilakukan oleh RM dengan ilmu yang di dapat di Universitas dimana ternyata tidak semua hal itu harus selalu *textbook* atau harus sangat sesuai dengan buku melainkan perlu adanya elaborasi dari teori, praktik, dan pengalaman yang dimiliki sehingga strategi yang dilakukan seperti hal sederhana namun dapat berdampak tinggi dan efisien. Contoh konkretnya ialah dengan menjalin hubungan antara RM dengan nasabah yang seperti saudara namun tak sedar membuat nasabah menjadi nyaman dan percaya terhadap perusahaan sehingga nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan yang mana hal tersebut membuat penetrasi pasar yang lebih cepat, baik, dan efisien.

2. Mengenai teknis laporan dan detail tanggal pengumpulan serta administratif, penulis menjadi lebih aktif bertanya baik kepada dosen pembimbing maupun kepada teman - teman penulis yang sedang mengambil magang juga sehingga dapat membuat penulis menjadi lebih aktif dan tidak malu lagi untuk bertanya.
3. Mengingat penulis merupakan divisi marketing yang mana tentunya berhubungan dengan manusia lain yang juga memiliki kepentingan serta kesibukannya tersendiri membuat penulis menjadi lebih adaptif dan manajemen waktu yang lebih baik untuk dapat mempersiapkan hal - hal tak terduga sehingga pekerjaan yang diberikan akan dicoba untuk diselesaikan terlebih dahulu, solusi yang dapat dilakukan penulis ialah dengan membuat *list* pekerjaan yang harus dikerjakan terlebih dahulu dengan membuat skala prioritas untuk dapat lebih siap disaat kejadian tak terduga datang seperti contohnya disaat penulis dengan RM sedang melakukan OTS di suatu tempat dan saat ingin menuju ke kantor kembali tiba - tiba tim marketing developer mengajak bertemu, dikarenakan sudah membuat skala prioritas penulis dan RM pun dapat mengikuti ajakan tim marketing tersebut tanpa keberatan karena sudah menyelesaikan pekerjaan utama dan juga menyiapkan apa yang akan dikerjakan nanti serta melihat juga langkah yang diambil akan dapat berdampak positif atau tidak ke perusahaan.