

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**  
**PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.**  
**KC PEMATANGSIANTAR BAGIAN *CONSUMER LENDING***  
***UNIT (CLU) dan BAGIAN ADMIN MAPLOEG***

**YOHANA JELITA SINAGA**

**5103211570**



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN BISNIS DIGITAL**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS**  
**BENGKALIS**  
**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN KERJA PRAKTIK

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.

KANTOR CABANG PEMATANGSIANTAR

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kerja praktik

YOHANA JELITA SINAGA

NIM. 5103211570

PEMATANGSIANTAR, 23 Desember 2024

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

KC Pematangsiantar

Dosen Pembimbing

Jurusan Administrasi Niaga

Prodi D-IV Bisnis Digital



Janwardi Sihombing  
DBM Service & Collection



Rini Arvikasari, S.Sos., M.Si  
NIP. 198805102019032023

Disetujui/Disahkan :

Ketua Program Studi D-IV Bisnis Digital



Tri Handayani, SE., M.Si  
NIP. 198505082014042001

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga kegiatan dan laporan kerja praktek (KP) ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan penulis dengan baik.

Kerja Praktek ini merupakan salah satu kegiatan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dalam menyelesaikan studi yang dilaksanakan pada semester VII (tujuh) yang tentunya mempunyai manfaat besar bagi penulis untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dunia kerja yaitu pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.

Dengan terselesaikannya penyusunan laporan kerja praktek (KP) tidak lepas peran serta berbagai pihak yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan kerja praktek dan laporan kerja praktek ini sebaik-baiknya. Dalam melakukan kerja praktek serta penulisan laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua serta kedua abang dan juga kakak tersayang yang selama ini senantiasa memberikan doa, dukungan, dan perhatian.
2. Bapak Johnny Custer, ST.,MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Ibu Supriati, S.ST.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Ibu Endang Sri Wahyuni, S.E., M.Ak., CGAA., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bengkalis.
5. Ibu Tri Handayani, S.E.,M.Si selaku Ketua Prodi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis.
6. Bapak Larbiel Hadi, S.Sos.,M.Si selaku Koordinator Kerja Praktek (KP) Program Studi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis.
7. Ibu Rini Arvika Sari, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek Program Studi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis.

8. Bapak Yudhistiro selaku *Branch Manager* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.
9. Ibu Anatasia HERM selaku *Deputy Branch Manager Business* PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.
10. Bapak Janwardi Sihombing selaku *Deputy Branch Manager Service & Collection* PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.
11. Kak Emia Yoseva Tarigan selaku pembimbing lapangan dan seluruh karyawan *consumer lending unit* (CLU) yang telah membantu penulis selama Kerja Praktek (KP) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.
12. Teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis khususnya Program Studi Bisnis Digital, terkhusus Bisnis Digital kelas VII C.

Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan tingkah laku yang kurang berkenan selama melakukan kerja praktek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pematangsiantar.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini baik cara penyajian maupun susunannya, yang dikarenakan keterbatasan penulis. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Pematangsiantar, 23 Desember 2024

Penulis



Yohana Jelita Sinaga  
5103211570

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek (KP).....	<b>1</b>
1.2 Tujuan dan Manfaat Kerja Praktek (KP).....	<b>2</b>
1.2.1 Tujuan Kerja Praktek (KP).....	<b>3</b>
1.2.2 Manfaat Kerja Praktek (KP).....	<b>3</b>
1.3 Waktu dan Lama Kerja Praktek (KP).....	<b>4</b>
1.4 Tempat Kerja Praktek (KP) .....	<b>5</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar.....	<b>6</b>
2.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar.....	<b>7</b>
2.2.1 Visi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar .....	<b>7</b>
2.2.2 Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar .....	<b>7</b>
2.3 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar.....	<b>8</b>
2.4 Ruang Lingkup PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar.....	<b>13</b>

2.4.1 Nilai- Nilai Budaya Perusahaan .....	13
2.4.2 Makna Nilai-Nilai Budaya Perusahaan .....	14
<b>BAB III DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK (KP).....</b>	<b>16</b>
3.1 Spesifikasi Tugas yang dilaksanakan Selama Kerja Praktek (KP) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	16
3.1.1 Laporan Agenda Kegiatan Kerja Praktek (KP) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar .....	17
3.1.2 Uraian kegiatan selama Melaksanakan Kerja Praktek (KP) Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar.....	28
3.2 Target yang Diharapkan Selama Kerja Praktek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.KC Pematangsiantar .....	35
3.3 Perangkat Lunak dan Perangkat Keras yang digunakan selama Kerja Praktek (KP) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar .....	38
3.3.1 Perangkat Keras.....	38
3.3.2 Perangkat Lunak.....	39
3.4 Peralatan dan Perlengkapan Kantor yang digunakan selama Kerja Praktek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsianta .....	41
3.4.1 Peralatan Kantor .....	41
3.4.2 Perlengkapan Kantor .....	43
3.5 Data-data yang diperlukan Selama Kerja Praktek (KP) di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KC Pematangsiantar.....	48
3.6 Dokumen yang Dihasilkan Selama Kerja Praktek (KP) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) , Tbk KC Pematangsiantar.....	50
3.7 Kendala-kendala yang dihadapi selama Kerja Praktek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar .....	55

3.8 Solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala selama melaksanakan Kerja Praktek di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar .....	56
<b>BAB IV MEMASUKKAN DATA NASABAH PADA WEBSITE ELOAN ...</b>	<b>57</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	63
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara KC Pematangsiantar....	8
Gambar 3. 1 Mengantar memo permohonan pindah <i>inbox eloan</i> .....	29
Gambar 3. 2 Membuat memo Pengadaan pemindaian dan dispenser.....	29
Gambar 3. 3 Memasukkan data nasabah pada website eloan .....	30
Gambar 3. 4 Membuat Surat .....	30
Gambar 3. 5 Menggandakan Dokumen .....	31
Gambar 3. 6 Mencetak Dokumen .....	31
Gambar 3. 7 Pemindaian Dokumen .....	32
Gambar 3. 8 Peninjauan ke lokasi ( <i>on the spot/OTS</i> ) .....	33
Gambar 3. 9 Membubuhi Stempel .....	33
Gambar 3. 10 Membuat Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA) .....	34
Gambar 3. 11 Mengisi Buku Register Memo .....	34
Gambar 3. 12 Pengarsipan Administrasi Dokumen Bank (Maploeg).....	35
Gambar 3. 13 Komputer.....	38
Gambar 3. 14 <i>Mouse</i> .....	39
Gambar 3. 15 <i>Central Processing Unit (CPU)</i> .....	39
Gambar 3. 16 <i>Microsoft Word</i> .....	40
Gambar 3. 17 <i>Microsoft Excel</i> .....	40
Gambar 3. 18 <i>Zimbra Mail</i> .....	41
Gambar 3. 19 Mesin <i>Photocopy</i> .....	42
Gambar 3. 20 <i>Telephone</i> kantor .....	42
Gambar 3. 21 Mesin Pemindaian .....	43
Gambar 3. 22 Tinta Stempel .....	44
Gambar 3. 23 Stempel.....	44
Gambar 3. 24 <i>Tipp-Ex</i> .....	44
Gambar 3. 25 Penjepit kertas .....	45
Gambar 3. 26 Lem kertas .....	45
Gambar 3. 27 <i>Stapler</i> atau heker.....	46



Gambar 3. 28 Pembuka isi <i>staples</i> .....	46
Gambar 3. 29 Pena .....	47
Gambar 3.30 <i>Perforator</i> .....	47
Gambar 3.31 Gunting.....	47
Gambar 3.32 Hasil mengantar memo.....	51
Gambar 3.33 Hasil membuat memo.....	51
Gambar 3.34 Hasil memasukkan data nasabah.....	52
Gambar 3.35 Hasil membuat surat.....	52
Gambar 3.36 Hasil menggandakan dokumen .....	52
Gambar 3.37 Hasil menggandakan dokumen .....	53
Gambar 3.38 Hasil pemindaian dokumen.....	53
Gambar 3.39 Hasil peninjauan ke lokasi.....	54
Gambar 3.40 Hasil membubuhi stempel.....	54
Gambar 3.41 Hasil laporan penyelesaian akhir (lpa).....	54
Gambar 3.42 Hasil mengisi buku register memo.....	55
Gambar 3.43 Hasil pengarsipan administrasi bank (maploeg) .....	55
Gambar 4.1 Bagan Alir memasukkan data nasabah pada <i>website eloan</i> .....	57
Gambar 4.2 Pengecekan kelengkapan dokumen nasabah.....	58
Gambar 4.3 Memasukkan data nasabah pada <i>website eloan</i> .....	59

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk .....	4
Tabel 1.2 Seragam Kerja pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk .....	4
Tabel 3.1 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-1 .....	17
Tabel 3.2 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-2 .....	17
Tabel 3.3 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-3 .....	17
Tabel 3.4 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-4 .....	18
Tabel 3.5 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-5 .....	18
Tabel 3.6 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-6 .....	19
Tabel 3.7 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-7 .....	19
Tabel 3.8 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-8 .....	20
Tabel 3.9 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-9 .....	20
Tabel 3.10 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-10 .....	21
Tabel 3.11 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-11 .....	21
Tabel 3.12 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-12 .....	22
Tabel 3.13 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-13 .....	22
Tabel 3.14 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-14 .....	23
Tabel 3.15 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-15 .....	24
Tabel 3.16 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-16 .....	24
Tabel 3.17 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-17 .....	25
Tabel 3.18 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke- 18 .....	26
Tabel 3.19 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-19 .....	26
Tabel 3.20 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-20 .....	26
Tabel 3.21 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-21 .....	27
Tabel 3.22 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-22 .....	27
Tabel 3.23 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-23 .....	27
Tabel 3.24 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-24 .....	28
Tabel 3.25 Daftar Kegiatan Kerja Praktek (KP) Minggu ke-25 .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Absensi Peserta Kerja Praktek (KP).....	65
Lampiran 2 Surat Balasan .....	76
Lampiran 3 Surat Keterangan Magang .....	77
Lampiran 4 Sertifikat Magang .....	78
Lampiran 5 Lembar Penilaian Kerja Praktek (KP).....	79
Lampiran 6 Foto Bersama Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. KC Pematangsiantar.....	80
Lampiran 7 Absen Siakad .....	81
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Kerja Praktek (KP) .....	82