

**LAPORAN**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**UPAYA RESTRUKTURISASI KREDIT KONSUMER**  
**UNTUK MENGENDALIKAN KREDIT BERMASALAH**  
**PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero), Tbk**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat**  
**guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md)**  
**Manajemen Perbankan**



**DISUSUN OLEH:**  
**INAYATUR RUSITA**  
**NIM: 041310413040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN**  
**FAKULTAS VOKASI**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2015**



**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
www.unair.ac.id

INAYATUR RUSITA  
041310413040

D3 MANAJEMEN PERBANKAN

6032 9822 0230 4521  
12/17



041310413040

www.kartumandiri.com

0244-1913



mandiri call 14000  
WA: 60113997777

**Kartu Kredit**

**Kelebihan**

1. KTM ini bisa diproses mandiri melalui aplikasi di internet dan menggunakan layanan online di lingkungan Universitas Airlangga.
2. KTM ini bisa diproses dan diterbitkan dan bisa berlaku bagi perorang yang satu yang bisa dan banyak digunakan.
3. Bisa di mana saja yang memiliki KTM ini dan bisa untuk digunakan ke seluruh Perbankan Universitas Airlangga yang Bank order. Apabila kamu ingin mau akan ditamikan biaya pembuatan kamu bisa.

Maka tidak - biaya ini akan ditamikan akur.



LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Upaya Restrukturisasi Kredit Konsumer untuk Mengendalikan Kredit Bermasalah

pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

Disusun Oleh:

**Inayatur Rusita**

**NIM: 041310413040**

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing



Drs. Edi Joelianto, M.M.

Tanggal : 07-01-2016

Kepala Program Studi DIII-Manajemen Perbankan



Puput Tri Komalasari, S.E., M.Si., M.M.

Tanggal : 18-01-2016

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

Area Collection Kantor Wilayah 2



**Suyanto**  
Middle Bucket Collection

Tanggal : 04-01-2016

PERNYATAAN ORISINALITAS  
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Saya (Inayatur Rusita, 041310413040) menyatakan bahwa:

1. Laporan PKL saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam Laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya tulis ini, serta sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 8 Januari 2016



Inayatur Rusita

041310413040

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah serta Inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “Upaya Restrukturisasi Kredit Konsumer untuk Mengendalikan Kredit Bermasalah” sebagai persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

Penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik materi, moral, maupun lainnya, sehingga memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan yang berharga bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Puput Tri Komalasari, S.E., M.Si., M.M., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
3. Drs. Edi Joelianto, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
4. Para dosen beserta staf yang telah membimbing dan memberikan pelayanan terbaik selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
5. Bapak Waluyo selaku Pimpinan Area Collection Regional Office 2, Bapak Suyanto selaku Middle Bucket Collection, Bapak Rudi Simanulang selaku Early Bucket Collection, Bapak Satoto Collection Supporting, beserta staf-stafnya: Mbak Dian, Mas Aris, Mas Doni, Mas Pendik, Mbak Rita telah memberikan pengalaman, pengetahuan juga motivasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
6. Abah, Ibuk, Mbak-Mbak tersayang yang tiada henti memberikan dukungan, nasihat, dan doa restu sehingga terselesaikannya laporan ini.
7. Keponakan Te Itun tercinta, Nanda & Chilla, telah menjadi penghibur dikala bosan, pusing, lelah, hilang semangat, dan lain-lain.

8. Seseorang yang dengan tulus memberikan perhatian, dukungan, dan bantuannya dalam pembuatan laporan ini.
9. Jerapahku Vanya, Venna, Neta, Firda, Titi atas semangat kebersamaannya untuk berjuang menyelesaikan laporan ini.
10. Teman-teman MB 2013 seperjuangan dan seangkatan memberikan dukungan yang tidak terhingga.
11. Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyelesaian laporan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis dan semua pihak yang memanfaatkannya.

Surabaya, Januari 2015

Penulis