

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PEMBINAAN DEBITUR DALAM PERHATIAN KHUSUS PADA *CONSUMER*
COLLECTION & REMEDIAL DIVISION AREA COLLECTION II
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)

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

Manajemen Perbankan



DISUSUN OLEH :

FIRDA RATNASARI

NIM : 041310413025

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN

FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2015



LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PEMBINAAN DEBITUR DALAM PERHATIAN KHUSUS PADA *CONSUMER
COLLECTION & REMEDIAL DIVISION AREA COLLECTION II*
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)

Disusun oleh:

Firda Ratnasari

NIM: 041310413025

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Anggraeni, S.E., M.Si.

Tanggal 4/1/2016

Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan



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

Tanggal 21-1-2016

Consumer Collection Remedial Division Area Collection II




Tanggal 04-01-2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

LAPORAN PKL

Saya (Firda Ratnasari, 041310413025) menyatakan bahwa :

1. Laporan PKL, saya ini adalah asli benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Laporan PKL ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut 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, 27 Desember 2015



Firda Ratnasari

041310413025

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan tepat waktu dengan judul “Pembinaan Debitur Dalam Perhatian Khusus Pada *Consumer Collection & Remedial Division Area Collection II* PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)”

Tujuan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga. Dan dalam kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan :

1. Allah SWT dan Rasul-Nya yang telah memberi penulis kelancaran dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan
2. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
3. Puput Tri Komalasari, S.E., M.Si., M.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
4. Anggraeni, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing bagi penulis dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini
5. Pak Rudi Simanullang, yang sangat membantu memberikan informasi dan membimbing saya dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan
6. Pak Waluyo, Pak Yanto, Pak Toto, Mas Aries, Mbak Dian, Mas Fendy, Mbak Rita, Mas Doni terima kasih karena mau membagi ilmunya dan membantu dalam pelaksanaan PKL di *Consumer Collection and Remedial Division Area Collection II*
7. Alm. Papa yang menginspirasiku, Mama yang menjadi penyemangatku, mbak amy, mbak maya yang selalu ada dibelakangku, terima kasih atas doa dan dukungannya

8. Titi, Neta, Nyak, Ucik, Situng yang lebih dikenal dengan Giraffe Family Terima kasih sudah menjadi teman curhat, teman gila, sahabat, sekaligus keluarga. Terima kasih telah berbagi ilmu dan pengalaman-pengalaman baru yang tak akan terlupakan
9. Teman-teman MB 2013 yang selalu rame dan heboh terima kasih sudah menjadi teman yang baik, kocak, kompak, dan tetap solid sampai kapanpun
10. Teman-teman HIMA MB 2013 dan 2014 yang selalu menginspirasi, memberikan pengalaman-pengalaman baru dalam berorganisasi terutama divisi sega yang selalu ada dihati
11. Terima kasih SAMPL (Lolita, Mega, Anin, Ajeng) sahabat yang menjadi keluarga mulai dari SMA sampai saat ini untuk dukungannya
12. Sahabat-sahabat mulai dari masa SMA sampai saat ini tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang selalu memberikan semangatnya
13. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa Laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan yang disengaja maupun tidak disengaja dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Selain itu penulis akan menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan Laporan Praktik Kerja Lapangan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Praktik Lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Desember 2015

Penulis