

**SIKLUS LAYANAN PERKREDITAN DAN DIGITAL MARKETING
PADA PT BPR CHANDRA MUKTIARTHA YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Farrel Christian Candra

1120 31572

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
MEI 2025**

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
SIKLUS LAYANAN PERKREDITAN DAN DIGITAL MARKETING PADA
PTBPR CHANDRA MUKTIARTHA YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FARREL CHRISTIAN CANDRA

Nomor Induk Mahasiswa: 112031572

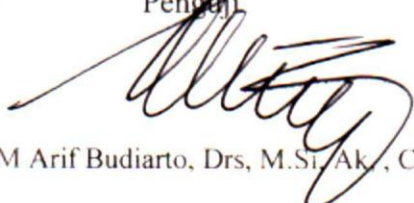
telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 19 Juni 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing


Efrain Ferdinan Giri, Dr., M.Si., Ak., CA.

Penguji


M Arif Budiarto, Drs, M.Si./Ak., CA

Yogyakarta, 8 Juli 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai intermediasi antara pihak yang memiliki dana lebih dengan pihak yang membutuhkan dana. BPR (Bank Perkreditan Rakyat) merupakan salah satu bank yang melakukan kegiatan intermediasi pada UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). Penulis melakukan kegiatan magang karena ingin mengetahui situasi kerja sebenarnya dan menambah wawasan dunia kerja di sektor perbankan, dengan kegiatan magang yang dilakukan di BPR Chandra Muktiartha penulis memiliki aktivitas kerja yang berkaitan dengan ilmu akuntansi. Kegiatan praktik magang dimulai pada tanggal 3 Februari 2025 hingga 30 April 2025 dan ditempatkan di divisi *business support* yang menangani siklus layanan kredit dan digital marketing BPR Chandra Muktiartha. Peserta magang mengambil kesimpulan di PT BPR Chandra Muktiartha yaitu: (1) Data pemohon kredit seharusnya sudah dilengkapi oleh *account officer* dari awal agar tidak menunda jalannya siklus pengajuan kredit tanpa harus menunggu data yang kurang lengkap. (2) *Account officer* harus melakukan pengetatan survey pada nasabah karena *account officer* merupakan mitigasi awal untuk menyaring kualitas dari debitur, sebab ada fenomena ketidaksesuaian kondisi berjalan pada ekonomi debitur dengan kondisi pertama saat *account officer* melakukan survey yang membuat pengembalian piutang nasabah terhambat karena keterlambatan atau gagal bayar. (3) Terjadinya miskomunikasi karyawan antar divisi yang membuat pekerjaan menjadi salah dan harus diulangi yang disebabkan karena komunikasi kerja yang kurang jelas dari satu divisi ke divisi lainnya dan karyawan antar divisi harus menerapkan komunikasi bisnis yang baik untuk menunjang efektifitas kerja antar karyawan divisi. (04) Adanya kendala pada sistem USSI yang mengintegrasikan seluruh aktivitas perbankan terutama dalam pencatatan kredit dan menyebabkan data kredit tidak bisa diakses yang menghambat kinerja karyawan pada satu perusahaan untuk mengolah data kredit secara lebih lanjut untuk kepentingan perusahaan. (05) Ketidaksiapan data nasabah dalam pencatatan formulir kredit yang memperlambat siklus layanan kredit yang seharusnya data nasabah sudah dipersiapkan oleh *account officer* untuk diregistrasi, tetapi pencarian data nasabah dilimpahkan ke karyawan *business support* yang bertugas melakukan registrasi dan mengindikasikan kurangnya tanggung jawab *account officer* tertentu.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Penulis memilih tugas akhir magang karena kesadaran akan pentingnya pengalaman sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Seperti kata pepatah, tong kosong nyaring bunyinya. Apalah arti ilmu yang selama ini ditimba dalam perkuliahan tanpa pengalaman. Untuk menerapkan ilmu tersebut, pengalaman magang memegang peran penting dalam kunci kesuksesan berkarir. Dalam proses magang, penulis dapat mengetahui bagaimana kita seharusnya melakukan suatu pekerjaan dibidang yang kita minati, contohnya dalam pengajuan kredit pada BPR Chandra Muktiartha. Proses yang dilakukan dalam layanan kredit dan pemasaran digital perusahaan yang akan berpengaruh pada kinerja perusahaan, dimana layanan kredit dan pemasaran digital yang efektif dan efisien akan menunjang performa perusahaan.

Penulis memilih sektor perbankan dan melakukan kegiatan pelatihan kerja di PT BPR Chandra Muktiartha atau yang dikenal dengan BPR CMA yang beralamat di Jalan Gedongkuning No. 150a, Pringgolayan, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penulis memilih melaksanakan pelatihan kerja di PT BPR CMA karena perusahaan ini memiliki reputasi yang baik dalam lingkup BPR (Bank Perkreditan Rakyat). Bank Perkreditan Rakyat memiliki peran yang positif untuk membantu para pelaku UMKM atau Usaha Mikro Kecil Menengah untuk mendirikan usahanya serta bagi rumah tangga yang perlu mendapatkan bantuan dana dengan jumlah yang kecil maupun besar tergantung dari nilai aset yang dianggunkan. PT BPR Chandra Muktiartha tentunya melakukan digitalisasi dalam perbankan mulai dari proses pelayanan pelanggan, pengajuan kredit maupun tabungan sampai pada pencairan dana kredit.

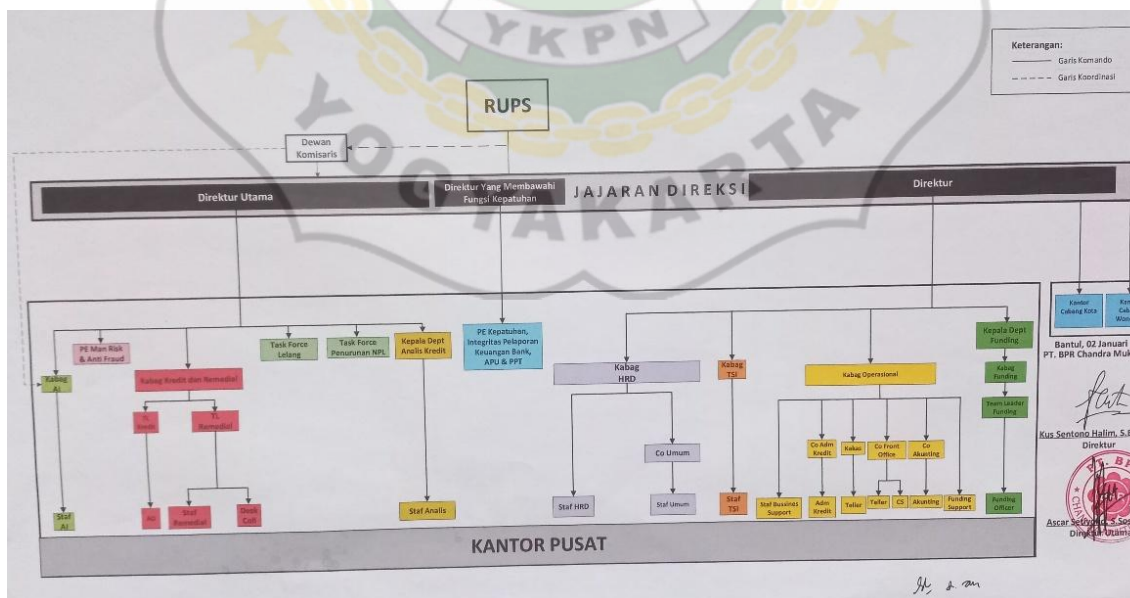
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL ORGANISASI

PT BPR Chandra Muktiartha adalah Bank Perkreditan Rakyat yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia. Bank ini didirikan pada 13 April 1993 oleh Chandra Budi Raden dengan nama awal BPR Chandra Mulia. Pada 23 September 1997, terjadi perubahan kepemilikan dan nama menjadi BPR Chandra Muktiartha.

Pada tahun 2012 tepatnya di tanggal 15 Februari 2012 BPR Chandra Muktiartha memperluas jaringannya dengan membuka dua cabang yaitu cabang Wonosari yang beralamat di Jl. MGR Sugiyopranoto no.66 Baleharjo, Wonosari, Gunungkidul. Cabang kota berdiri pada tanggal 3 Desember 2012 yang beralamat di Jl. Letjen Suprpto no.48 Ngampilan Yogyakarta. Tahun 2022 BPR Chandra Muktiartha memiliki 9 kantor, 4 diantaranya adalah kantor kas yang tersebar di Yogyakarta .

Struktur Organisasi PT BPR Chandra Muktiartha



Sumber: PT BPR Chandra Muktiartha

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kegiatan Magang

1. Pengecekan Syarat Permohonan Kredit.

Berikut data yang diperlukan untuk yang menjadi syarat permohonan kredit.

- 1) Fotokopi E-KTP pemohon dan pasangannya (jika sudah menikah).
- 2) Fotokopi Kartu Keluarga.
- 3) Fotokopi akte nikah bagi yang sudah menikah.
- 4) Fotokopi BPKB dan STNK bagi yang menjaminkan kendaraan.
- 5) Fotokopi SHM atau sertifikat hak milik tanah atau bangunan bagi yang menjaminkan tanah atau bangunan.
- 6) Foto unit yang akan dianggunkan.
- 7) Foto survey tim AO dari BPR Chandra Muktiartha ke kediaman debitur atau calon peminjam.

Setelah semua data calon nasabah yang dibutuhkan telah terkumpul, seluruh foto yang dibutuhkan akan didokumentasikan oleh penulis menjadi lembaran foto yang diproses dengan printer atau dicetak untuk kebutuhan administrasi dan setelah selesai foto yang sudah jadi akan diambil oleh *account officer* atau sales marketing yang menangani calon nasabahnya.

2. Melakukan Registrasi Di HR Sistem

HR (*Human Resource Information*) adalah sistem berbasis web dari BPR Chandra Muktiartha yang menjadi wadah penyimpanan data nasabah yang mengajukan kredit baik kantor pusat, cabang kota, maupun cabang Wonosari. Adapun langkah-langkah registrasi sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 1) Mengisi tanggal permohonan yaitu tanggal dimana penulis melakukan pengisian formulir calon debitur yang dicatat di HR Sistem BPR CMA.
- 2) Cantumkan nama lengkap calon nasabah yang akan mengambil kredit dan dicantumkan sesuai dengan KTP yang tertera sebelum pengisian formulir.
- 3) Isi nomor KTP atau NIK (Nomor Induk Kependudukan) untuk melakukan pencarian data calon nasabah pada informasi debitur yang akan menjadi pertimbangan analis dan *account officer*.
- 4) Isi nama suami atau istri calon nasabah (jika sudah menikah).
- 5) Mencantumkan nomor Whatsapp calon nasabah untuk dapat dihubungi lebih lanjut.
- 6) Pilih jenis nasabah ada beberapa jenis yaitu, LN (*Loan New*/nasabah baru), RO (*Re Order*/nasabah yang sudah pernah mengambil kredit), atau RES (Restrukturasi).
- 7) Masukkan nominal NPK (Nilai Plafon Kredit) atau jumlah uang yang diajukan oleh calon nasabah.
- 8) Memilih *Account Officer* atau AO yaitu sales marketing yang melayani nasabah yang melakukan pengajuan kredit.
- 9) Memilih jaminan yang akan dianggunkan, dapat berupa BPKB kendaraan baik roda dua maupun roda empat, sertifikat tanah dan deposito.
- 10) Mengisi referensi darimana calon nasabah datang (lewat AO atau menghubungi admin secara langsung).
- 11) Lalu klik ok sudah saya periksa.
- 12) Setelah itu akan muncul kode registrasi yang akan dituliskan di formulir kertas yang berisi sama dengan formulir online dari HR Sistem yang akan diserahkan ke pelanggan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

service untuk verifikasi E-KTP dan berkas pendukung lainnya seperti KK dan akte nikah.

13) Setelah formulir kertas selesai, maka penulis akan menurunkan formulirnya ke admin kredit untuk dapat diproses pengeluaran informasi debitur yang datanya akan diolah lebih lanjut.

3. Pengecekan Informasi Debitur (IDEB)

Pengecekan informasi debitur dalam perbankan menggunakan sistem yang disediakan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Bank yang dibawah OJK (Otoritas Jasa Keuangan) akan mendapatkan fasilitas berupa akses untuk melihat data riwayat kredit dan utang yang masih ditanggung oleh nasabah melalui NIK (Nomor Induk Kependudukan) milik calon nasabah dan tugas penulis melakukan cek informasi debitur. IDEB (Informasi Debitur) berisi informasi debitur atau nasabah yang mengajukan kredit yang berisi informasi dimana saja nasabah tersebut mengajukan kredit disemua platform kredit yang berada dibawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan mengeluarkan semua informasi yang ada karena bank yang dibawah otoritas jasa keuangan atau OJK memiliki sistem dimana data debitur akan terlihat masa aktif pengambilan kreditnya dan pernah mengambil layanan kredit dibeberapa bank maupun layanan kredit lainnya. Informasi debitur dapat digunakan untuk:

- 1) Melakukan identifikasi kualitas debitur untuk dilihat apakah memenuhi ketentuan dari OJK atau permintaan dari pihak lain yang berwenang.
- 2) Mendukung lancarnya proses pemberian dana segar atau pinjaman kredit yang diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah.
- 3) Penerapan Manajemen risiko melalui data yang sudah ditampilkan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Setelah IDEB keluar dari admin kredit maka penulis akan menganalisis kredit berjalan calon nasabah yang masih aktif lalu lembar berisi utang berjalan akan diberikan ke analis perusahaan.

4. Membuat Daftar Tunggakan

Account officer akan meminta penulis membuat laporan tunggakan dan penulis akan membuat laporan tunggakan menggunakan aplikasi Microsoft Excel. Jika ada nasabah yang terlambat bayar maupun gagal bayar, hal tersebut akan mempengaruhi data histori NPL (*Non Performing Loan*) yang digunakan sebagai data master untuk membuat laporan tunggakan, daftar tunggakan yang diproses dengan Microsoft Excel menggunakan rumus sederhana yang datanya diambil dari sistem web perusahaan yang menangani bagian perkreditan. Cara membuat tunggakan yang digunakan dalam menentukan denda adalah:

- 1) Pokok dan bunga kredit nasabah akan di sort dengan aplikasi Microsoft Excel, maka muncullah angka 2 yang artinya tunggakan memasuki bulan ke dua.
- 2) Lalu sorotlah angka 2 dengan warna lain, maka akan terlihat dengan kontras angka 2 yang disorot.
- 3) Kemudian banyaknya angka yang disorot akan diambil nomor diatas angka 2, lalu dibagi dengan total nasabah setelah itu hasilnya diformatkan dengan persen maka akan muncul berapa angka persenan denda yang ada.
- 4) Untuk mencari tunggakan bunga dilakukan dengan cara menyorot kolektibilitas yang mulai di angka 3 dan akan menjadi sorotan yang sama untuk kolom debit dimana semua kolom debit akan dijumlahkan lalu berikan formula sum baki debit yang dihighlight setinggi kolektibilitas lalu dibagi dengan total penjumlahan baki debit maka muncullah piutang bunga.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. Posting NPL (*Non Performing Loan*)

NPL merupakan rasio yang menunjukkan kemampuan manajemen suatu bank dalam mengelola kredit bermasalah yang diberikan oleh bank kepada debitur dimana kredit bermasalah adalah kredit yang memiliki status kurang lancar, diragukan dan macet. Setiap pagi dan sore hari penulis akan melakukan mengunggah laporan NPL ke grup pemasaran pusat.

6. Membuat Konten Digital Marketing

Digital marketing adalah upaya pemasaran layanan perbankan yang mempromosikan semua layanan dari BPR Chandra Muktiartha melalui segala jenis platform media sosial yang terhubung oleh internet. Penulis juga membuat konten yang berupa edukasi finansial baik tentang edukasi finansial pribadi setiap pelanggan maupun edukasi fasilitas perbankan yang baik dan terawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

Konten yang diproduksi oleh penulis akan diunggah ke media sosial Instagram, Tiktok, Facebook dan Web.

Calon pelanggan yang tertarik melalui pengiklanan media sosial akan menghubungi BPR CMA untuk lebih lanjut menggunakan layanan perbankan yang disediakan dan medatangkan nasabah dari media sosial dan platform yang berhubungan dengan internet menjadi tujuan dari digital marketing yang dilakukan penulis.

LANDASAN TEORI

Pengertian Bank

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak.

Pengertian Kredit

Kredit merupakan produk utama yang ditawarkan oleh Bank Perkreditan Rakyat, setiap BPR memiliki layanan kredit yang berbeda-beda dan variatif. Kredit berasal dari Bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan. Pengertian Kredit menurut Undang-undang atau UU perbankan No. 10 Tahun 1998 “kredit merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan atau persetujuan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam atau debitur untuk melunasi utangnya setelah waktu tertentu dengan pemberian bunga”. Menurut Kasmir (2014), pemberian kredit memiliki beberapa tujuan yaitu untuk mencari keuntungan, membantu usaha nasabah dan membantu pemerintah.

Komunikasi Bisnis

Dalam kehidupan sehari-hari pastinya kita sebagai manusia yang merupakan makhluk sosial akan berkomunikasi terhadap sesama. Pada saat berkomunikasi akan terjadi pertukaran informasi antara satu orang ke orang lain atau pihak pertama dengan pihak kedua guna tercapainya tujuan bersama. Komunikasi memiliki dua bentuk yaitu verbal dan non verbal. Menurut Winoto Tj (2019) komunikasi bisnis merupakan pertukaran informasi antar individu di dalam dan di luar perusahaan. komunikasi bisnis yang efektif tentang interaksi antara manajemen dan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Pemasaran Digital

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pemasaran digital adalah aktivitas penggunaan media digital dan internet untuk melakukan promosi layanan atau produk yang berguna untuk mencapai tujuan pemasaran. Menurut Kotler dan Keller (2016) pemasaran digital adalah penggunaan teknologi berbasis digital untuk menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan dan meningkatkan penjualan. Pemasaran digital melibatkan beberapa saluran contohnya, seperti media sosial, iklan online, email, SEO (*Search Engine Optimization*) dan aplikasi lainnya yang memungkinkan perusahaan dapat menyampaikan pesan pemasaran dengan lebih efektif dan efisien, serta memberikan pengalaman personal pada konsumen (Chaffey, 2015).

Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney & Steinbart (2015:10) SIA (Sistem Informasi Akuntansi) merupakan sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini mencakup prosedur, instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, orang, langkah-langkah keamanan dan kontrol internal.

Adapun menurut (Nita 2019) fungsi Sistem Informasi Akuntansi yaitu:

- 1) Mengumpulkan semua data kegiatan perusahaan dan menyimpan data secara efektif dan efisien. Dengan fungsi ini maka semua aktivitas maupun hal apa pun dalam Perusahaan pasti tercatat dengan adanya sistem.
- 2) Melakukan pengumpulan data yang diperlukan dari berbagai sumber dokumen yang berkaitan atau terkait.
- 3) Membuat dan mencatat data transaksi dengan benar ke dalam jurnal yang diperlukan dalam melakukan proses akuntansi sesuai dengan urutan tanggal terjadinya transaksi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 4) Mengubah sekumuplan data menjadi informasi keuangan yang dibutuhkan oleh Perusahaan.
- 5) 5. Sebagai pengendali keuangan agar tidak terjadi kecurangan dalam Perusahaan.

ANALISIS

1. Kelengkapan Data Pemohon Kredit

Ada beberapa data pemohon kredit yang harus dilampirkan berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk) baik pemohon maupun suami/istri, kartu keluarga dan akte atau buku nikah, terkadang dokumen pendukung tersebut tidak terlampir secara lengkap. Selain itu KTP model lama yang belum diganti menjadi E KTP, keterangan KK (Kartu Keluarga) sudah menikah tapi tidak melampirkan KTP suami/istri karena sudah bercerai tapi tidak menunjukkan surat cerai atau akte kematian serta resolusi foro yang rendah atau buram akan menghambat siklus layanan kredit.

2. Ketidaksesuaian Keadaan Ekonomi Debitur

Keadaan ekonomi pemohon kredit yang tidak sesuai dengan keadaan saat survey pertama saat *account officer* melakukan survey akan menjadi masalah bagi perusahaan, rumah mewah dan aset yang banyak tidak menjamin pengembalian dana kredit kepada bank berjalan dengan lancar. Biasanya fenomena ketidaksesuaian keadaan ekonomi dan gagal bayar ini terjadi pada pemohon yang bertaraf ekonomi rendah tapi memaksakan gaya hidup yang mewa atau PT (Perseroan Terbatas) yang mengajukan modal milyaran rupiah tetapi profitabilitas PT milik nasabah buruk.

3. Miskomunikasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Miskomunikasi atau kesalahan komunikasi dalam suatu perusahaan akan menjadi kendala yang menghambat pekerjaan karyawan yang berakibat pada pengulangan pekerjaan karena tidak jelasnya instruksi kerja maupun arahan dari divisi lain. *Account officer* tidak memberi perintah kerja atau instruksi yang jelas kepada divisi *business support* tentang dokumen kredit harus diolah bagaimana, bahkan seringkali penulis dibebankan untuk mencari identitas atau jaminan dari nasabah yang dilimpahkan ke penulis yang seharusnya bukan menjadi tanggung jawab penulis

4. Sistem USSI Mengalami Kendala

Terkendalanya sistem ini mengakibatkan *account officer* yang meminta data kredit baik berupa *exposure* (laporan yang berisi utang pokok maupun bunga nasabah) saat ingin menagih nasabah sebagai bukti perhitungan pinjaman atau saat penulis ingin memposting NPL (*Non Performing Loan*) yang dikirim ke grup pemasaran pusat setiap pagi dan sore setiap hari atau mengolah data kredit yang diambil dari sistem USSI akan terhambat jika sistemnya mengalami kendala.

5. Account Officer Tidak Mempersiapkan Data Nasabahnya

Account officer tertentu tidak mempersiapkan data nasabahnya agar segera dapat diproses dan akhirnya penulis untuk mencari sendiri ditumpukan berkas yang sangat banyak dan masih harus melakukan duplikasi berupa fotokopi agar dokumen dokumen identitas pertamanya tidak terpakai bisa difotokopi lagi, dengan ini pekerjaan yang dilakukan penulis menjadi lebih lambat dimana yang seharusnya mengisi formulir registrasi dan menyatukannya dengan lampiran pendukung berupa identitas pemohon harus terhambat karena mencari data di tumpukan dokumen yang sangat banyak dan masih harus melakukan fotokopi setiap dokumen pendukung satu persatu.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PEMBAHASAN

1. Melengkapi Data Nasabah

Account officer diharapkan dapat mempersiapkan data nasabah dengan lengkap tanpa terkecuali karena jika ada satu data yang tidak lengkap admin kredit tidak akan mau memproses lebih lanjut formulir pengajuan kredit yang dikerjakan.

2. Pengetatan Survey Kondisi Nasabah

Account Officer dan analis diharapkan lebih ketat dalam melakukan survey nasabah dimana untuk menilai kebenaran informasi kriteria nasabah yang menjadi pokok penilaian nasabah kredit. Selain itu pembinaan AO tentang komunikasi bisnis yang baik efektif dan efisien pada nasabah tentang batas jatuh tempo angsuran, dampak yang ditimbulkan jika terlambat bayar dan konsekuensi keterlambatan bayar lainnya.

3. Kejelasan Komunikasi Kerja

Dengan adanya pelatihan diharapkan AO dan karyawan lainnya dapat berkomunikasi dengan baik serta dapat mengkomunikasikan perintah dengan jelas dan menyampaikan informasi dengan baik. Dengan komunikasi yang baik miskomunikasi antar divisi dapat dihindarkan. Pelatihan komunikasi kerja yang baik dan niat untuk berkomunikasi dengan baik diharapkan dapat meminimalisir miskomunikasi antar divisi dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja karyawan.

4. Perbaikan Dan Perawatan Sistem USSI

Terganggunya sistem USSI (Unit Sistem Solusi Indonesia) akan menghambat kinerja karyawan, maka penting untuk memberikan laporan tertulis dan memperingatkan pihak pengelola software, baik internal maupun vendor eksternal, agar segera dilakukan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembaruan atau perbaikan sistem. Dalam jangka panjang, apabila software terbukti tidak mampu memenuhi kebutuhan operasional yang semakin kompleks, maka penggantian sistem dengan software yang lebih andal dan sesuai dengan perkembangan teknologi perlu dipertimbangkan demi efektifitas kerja para karyawan.

5. Persiapan Data Nasabah

Account officer diharapkan telah menyiapkan data nasabahnya dengan lengkap karena kelengkapan data nasabah menjadi unsur penting bagi admin kredit untuk mengeluarkan informasi debitur. Penulis yang seharusnya bertugas mengisi formulir dan menginputnya ke *Human Resource Information* sistem terkadang harus mencari-cari terlebih dahulu data nasabah di tumpukan berkas nasabah yang sangat banyak yang seharusnya sudah menjadi tanggung jawab dari AO yang bersangkutan untuk mempersiapkan data nasabahnya.

KESIMPULAN

- 1) Sistem layanan kredit BPR CMA sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur OJK maupun BI.
- 2) Komunikasi yang dilakukan antar karyawan divisi sangat penting untuk menunjang keberhasilan kerja setiap karyawan.
- 3) Pemasaran digital yang dilakukan oleh BPR CMA sudah berjalan dengan baik untuk membidik semua segmen pasar.
- 4) Sistem software USSI adalah sistem yang mengintegrasikan seluruh aktivitas pada siklus layanan kredit.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rekomendasi

1. Meningkatkan komunikasi kerja antar karyawan baik dalam divisi yang sama maupun berbeda.
2. *Account Officer* diharapkan untuk dapat mempersiapkan data nasabahnya dengan baik dan lengkap.
3. Perusahaan harus memantau kinerja sistem USSI yang berkendala karena akan mengganggu siklus layanan kredit.
4. Karyawan divisi Teknologi diharapkan lebih sering melakukan perawatan dan pemantauan kendala pada komputer kantor.
5. BPR Chandra Muktiartha diharapkan dapat mengurangi penggunaan kertas dalam melakukan aktivitas perbankan.
6. Pembaharuan pada fasilitas yang ada di ruang kerja berupa perabot yang digunakan oleh para karyawan.

Refleksi Diri

Penulis telah menyelesaikan praktik magang pada PT BPR Chandra Muktiartha yang memberikan penulis pengetahuan tentang bagaimana penulis menerapkan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan ke dunia kerja yang sebenarnya. Penulis memperoleh ilmu pemasaran digital dan siklus layanan perkreditan didalam pekerjaan seperti memasarkan produk layanan perbankan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

<https://bprcma.co.id/>

<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Sistem-Layanan-Informasi-Kuangan-SLIK.aspx>

Nadya Grilseda, Selamat Riyadi. (2021). Pengaruh CAR, LDR, KAP dan NPL terhadap ROA Bank Go Public yang terdaftar di BEI

Faradilla A. (2021). Apa Itu Digital Marketing? Definisi, Manfaat, dan Strateginya.

Deasy Dwihandayani . (2017). Analisis Kinerja Non Performing Loan (NPL) Perbankan Di Indonesia Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi NPL

Sasmita Rusnaini, Hamirul, Ariyanto.M. (2019). Non Performing Loan (NPL) Dan Return On Asset (ROA) Di Koperasi Nusantara Muara Bungo

Arief Yuswanto Nugroho , Fatichatur Rachmaniyah. (2020). Pengaruh LDR, NIM, NPL dan BOPO terhadap Harga Saham pada PT.Bank Rakyat Indonesia, Tbk 2017-2019

Asep Sumarna, Ade Suparman. (2019). Peranan Slik (Sistem Layanan Informasi Keuangan) Pada Pt. Bank Pembangunan Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Jalancagak

Andi Sukandi, Nunung Ayu Sofiati (Efi), dan Yoyo Sudaryo. (2019). IMPLEMENTASI DIGITAL MARKETING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DAN BERDAMPAK PADA CITRA LEMBAGA PERBANKAN

Etty Zuliawati Zed, Selvi Indriani, Sefi Fefiana Wati. (2025). Pengaruh Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Era E-Commerce

Feri Kurniawan, Bambang Srigati, Dian Resha Rahmayanti. (2022). Strategi Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Digital Pada Akun Instagram @ENOWCUSTOM

Ayu Oktaviani, Anwar Maulana, Ricky Firmansyah. (2023). Peranan Media Sosial Facebook dalam Meningkatkan Komunikasi Pemasaran di Era Digital

Febri Annisa ,Mochammad Reza Fadli, Novia Suherman, Ida Farida Adi Prawira. (2024). Analisis Pengaruh Strategi Pemasaran melalui Tiktok terhadap Minat Beli Konsumen: Studi Literatur

Safitri, Andra Sugistira. (2023). Administrasi Kredit PT BPR Chandra Muktiarha Cabang Yogyakarta. Laporan Magang thesis, STIE YKPN.

Meyra Rizky Azhary, Muhammad Agung, Nabila Prahaski, Tuti Tri Ulin, Suhairi. (2023). Strategi dan Peran Komunikasi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Minat Beli Konsumen di Era Digital.