

**LAPORAN AKHIR KULIAH KERJA LAPANGAN
PERAN HUMAS DALAM MANAJEMEN PENAGIHAN HUTANG
NASABAH PT BPRS AL WASHLIYAH MEDAN**



Disusun oleh:

DELA ZAFIRAH

(178530051)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tanggal 13 Juli 2020 sampai tanggal 12 Agustus 2020.

Medan, 14 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL



(Dela Zafirah)

Dosen Pembimbing Lapangan



(Dr. Abdul Haris, S.Ag., M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ilma Saakimah Tamsil, M.Comm)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT dan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW atas berkah dan ridho- Nya telah memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan KKL Universitas Medan Area. Dalam menyelesaikan laporan ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar- besarnya kepada :

1. Ibu Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Abdul Haris, S.Ag., M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan Universitas Medan Area.
3. Kedua orangtua Penulis.
4. Kepada Pimpinan dan Seluruh Pegawai PT BPRS AL Washliyah Medan yang memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk laporan ini.
5. Kepada semua pihak yang sudah membantu dan mendukung yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ditemukan dalam penulisan ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan yang bersifat membangun.

Medan, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II LOKASI KEGIATAN	4
BAB III PELAKSANAAN PROGRAM	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	23
BAB V PENUTUP.....	32
Daftar Pustaka	v
Lampiran	vi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program magang atau disebut juga sebagai praktik kerja lapangan adalah salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh mahasiswa agar materi yang telah diberikan di kampus dapat langsung dipraktikkan di lapangan atau perusahaan. Proses pembelajaran ini dilakukan dengan mengamati dan mengikuti kegiatan secara langsung. Kebutuhan untuk pengembangan skill menjadi dasar dalam program magang ini. Upaya mendekatkan kurikulum yang berbasis kompetensi dan kebutuhan industri mendorong program ini dilakukan dengan pola yang sesuai dengan kondisi pegawai atau pekerja.

Sebagai mahasiswa, penulis mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan program magang sesuai dengan kebijakan kampus tempat penulis menuntut ilmu. Program magang ini bertujuan agar mahasiswa tidak hanya mampu mempelajari suatu ilmu secara teori, namun juga secara praktikal. Program ini dilakukan agar mahasiswa tidak hanya mampu mengembangkan *hard skill* (kemampuan dalam bidang teoritis) namun juga mampu mengembangkan *soft skill* (kemampuan dalam bidang manajemen). Penulis sangat merasa terbantu oleh Universitas Medan Area selaku kampus tempat penulis menuntut ilmu. Universitas Medan Area mendorong penulis sebagai mahasiswanya agar terus berkarya namun tetap berbakti kepada institusi maupun industri tempat mahasiswa mendapatkan ilmu yang dibutuhkan selepas kelulusan nanti.

Penulis melaksanakan kegiatan internship di PT BPRS Al Washliyah Medan yang berlokasi di jalan Gunung Krakatau No.28, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238. Merupakan lokasi tempat dimana penulis melakukan magang selama 1 (satu) bulan. Setiap minggu penulis melakukan kegiatan magang selama 5 (lima) hari kerja yang dimulai dari hari Senin sampai dengan hari Jumat.

Ruang lingkup magang adalah suatu bentuk batasan bidang bagi penulis dalam melakukan kegiatan penulisan laporan magang. Magang bertujuan untuk memberikan seperangkat kepada mahasiswa berkenaan dengan aktivitas nyata pada dunia kerja atau dunia usaha.

Dalam kesempatan ini penulis memilih PT BPRS Al Washliyah Medan dengan harapan dapat memahami sedikit banyak tentang ruang lingkup kerja yang digeluti para pegawai kantor tersebut khususnya dibagian sebagai berikut :

1. *Customer Service*

Tugas :

- a. Mendistribusikan bagi hasil tabungan
- b. Mengerjakan *accrual* deposito
- c. Memproses pembukaan deposito dan tabungan
- d. Mengerjakan bagi hasil deposito
- e. Mengarsip berkas tabungan nasabah
- f. Mengerjakan laporan bulanan *customer service*

2. *Teller*

Tugas :

- a. Mengisi slip penyetoran
- b. Menyusun berkas angsuran nasabah
- c. Membayar pajak bagi hasil ke Bank Mestika

3. *Account Officer*

Tugas :

- a. Memasarkan produk bank
- b. Mengerjakan analisa pembiayaan
- c. Mensurvei calon nasabah pembiayaan

Oleh karena itu, penulis memilih PT BPRS Al Washliyah Medan sebagai tempat penulis melaksanakan magang karena penulis merasa PT BPRS Al Washliyah Medan sangat cocok dengan matakuliah penulis khususnya, pada bagian hubungan masyarakat.

1.2 Bidang yang diminati

Dalam pelaksanaan Kuliah kerja lapangan ini, mahasiswa diberikan kebebasan oleh Prodi untuk memilih sendiri perusahaan/ instansi yang akan dijadikan sebagai tempat KKL serta bidang yang menjadi minat mahasiswa KKL. Dalam hal ini penulis memilih bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS) mengambil lokasi KKL di PT BPRS Al Washliyah Medan.

Bidang ini dipilih karena penulis ingin mengetahui cara kerja dan kegiatan – kegiatan yang telah dilaksanakan oleh PT BPRS Al Washliyah Medan sebagai salah satu bank di Kota Medan. Penulis juga ingin mengetahui bagaimana kinerja PT BPRS Al Washliyah Medan dalam melaksanakan penagihan utang nasabah oleh bidang hubungan masyarakat.

1.3 Alasan memilih lokasi KKL

PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al Washliyah Medan adalah salah satu bank syariah yang ada di Kota Medan. Penulis tertarik memilih lokasi KKL ini karena penulis ingin melihat bagaimana peran HUMAS dalam manajemen penagihan hutang nasabah di PT BPRS Al Washliyah Medan.

Sebagai bank yang cukup besar, penulis berharap dapat menimba ilmu dari perusahaan ini sehingga nantinya pengalaman yang didapatkan selama masa KKL dapat berguna untuk program studi ilmu komunikasi dan bagi penulis sendiri.

BAB II

LOKASI KEGIATAN

2.1 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Penulis melakukan kegiatan magang dimulai pada tanggal 13 Juli 2020 dan berakhir pada tanggal 12 Agustus 2020. Jadwal kerja selama magang adalah 5 (lima) hari kerja dalam satu minggu dengan jam kerja 08.00 – 17.00 WIB.

2.2 Lokasi Praktik Kerja Lapangan

Berikut adalah alamat lengkap di PT BPRS Al Washliyah Medan yang berlokasi di jalan Gunung Krakatau No.28, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238.

2.3 Gambaran Umum PT BPRS Al- Washliyah

Periode I beroperasi sejak tanggal 08 November 1994, yang semulah berkedudukan di jl. Perintis kemerdekaan No.151-A Tanjung Morawa. Diresmikan gubernur Sumatera Utara H.Raja Inal Siregar sebagai direktur utama H.Suprpto dan sebagai komisaris Ir.H.M. Arifin Kamidi. M.si., H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah, S.E., H.Murah Hasyim.

Pada periode ke II dibentuk nama struktur organisasi baru yaitu : Direktur Utama H.T. Kholisbah dan sebagai Komisaris Ir.H.M.Arifin Kamdi. M.si., H.Maslim Batu Bara, Khalifah Sitohang , Hidayatullah, S.E., Drs.H.Mifthahuddin MBA.

Alhamdulillah, periode ke III pada tanggal 2 April 2003 kantor PT.BPRS Al-washliyah telah berpindah di Jl.SM raja No.51 D simpang limun Medan yang diresmikan oleh gubernur Sumatera Utara yakni H.T.Rizal Nurdin. Sebagai Direktur Utama Hitayatullah S.E., dan komisaris adalah Ir.H.M.Arifin Kamdi. M.si., Drs.H.Mifthahuddin MBA.

Bank menjalankan operasinya berdasarkan syariah Islam, dengan menjauhkan praktek-praktek yang di khawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 PT.BPRS Al- Washliyah telah memiliki gedung baru di jalan G.Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H.Gatot Pudjonugroho pada tanggal 06 Januari 2014 sebagai Komisaris Drs.H.Hasbullah Hadi, SH.Mkn. dan Drs.H.Miftahuddin MBA.

Dengan pengawasan syariah adalah Dr.H.Ramli dan Abd. Wahid M.A, sebagai Direktur Utama H.R Bambang Risbagio,SE dan Direktur Operasional Tri Auri Yanti, SE,M.E.I.

Produk Perusahaan :

1. *Tabungan Wadiah*
Tabungan *wadiah* merupakan nasabah yang dapat di tarik setiap saat dan untuk pihak Bank dapat membcrikan bonus kepada nasabah atas pemanfaatan dana yang telah di titipkan.
2. *Tabungan Mudharabah*
Simpanan yang dikelola oleh pihak bank untuk memperoleh keuntungan dan akan di bagi hasilnya sesuai nisbah yang telah disepakati, untuk setoran awal pihak bank akan menetapkan dana awal sebesar Rp. 10.000, dan untuk setoran selanjutnya tidak di batasi.
3. *Deposito Mudharabah*
Simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.
4. *Ijarah*
Merupakan akad sewa menyewa antara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan atas barang yang di sewa.
5. *Ijarah/ Muntahiyah Bittamlik*
Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak di akhir sewa.

6. **Transaksi Multijasa**
Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad *ijarah* atau *kafalah*.
7. **Rahn**
Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.
8. **Qardh**
Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjaman mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.
9. **Qardhul hasan**
10. Dana kebijakan yang bersal dari zakat, infak dan sadaqah (ZIS)

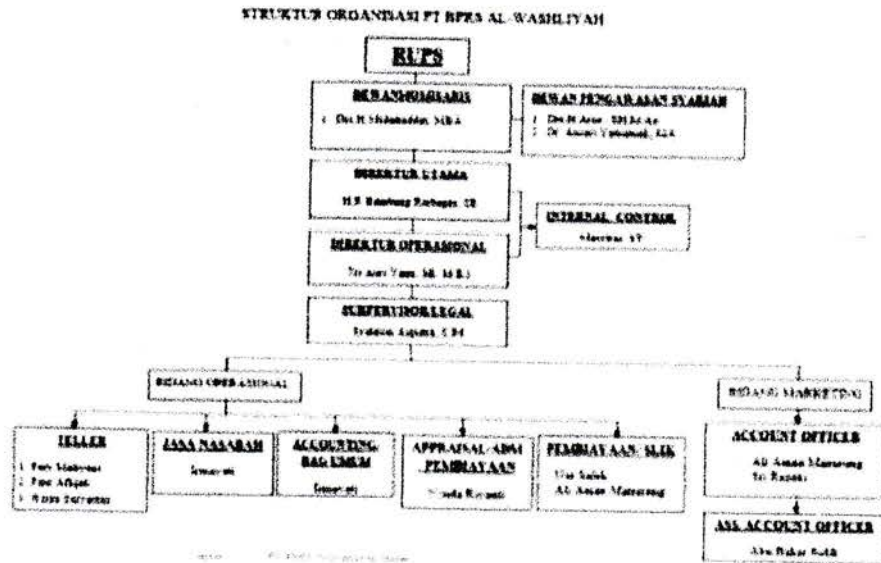
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah keseluruhan dari pengelompokan tugas, wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai satu kesatuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam perencanaan.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penempatan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personil, sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga terciptanya keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

a. Struktur Organisasi PT BPRS Al-washliyah Medan

Berdasarkan pengertian organisasi di atas PT BPRS Al-washliyah memiliki struktur organisasi. Dari struktur organisasi yang digunakan PT BPRS Al-washliyah antara lain sebagai berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Sumber: PT BPRS Al Washliyah Medan

b. Uraian tugas Struktur Organisasi PT BPRS Al Washliyah Medan

Suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapainya, memerlukan uraian tugas yang jelas dan teratur. Dengan adanya uraian tugas yang teratur dan jelas, maka para karyawan akan bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaannya sehingga aktivitas perusahaan akan berjalan dengan baik.

Uraian tugas pada PT BPRS Al Washliyah Medan adalah sebagai berikut :

1. Dewan Komisaris

- a. Dewan komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta emberikan nasehat kepada Dewab Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan
- b. Mamberikan persetujuan atas tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran perseroan.

- c. Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau rapat umum pemegang saham (RUPS).
- d. Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham
- e. Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi dan tindakan yang diambil Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau perepatan untuk mencapai profitabilitas.
- f. Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan dan kondisi keuangan.

2. Dewan Pengawas Syariah

- a. Memberikan saran dan nasehat kepada Dewan Direksi, serta mengawasi aktivitas bank , dan dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Menilai dan memastikan pemenuhan prinsip syariah sebagai dasar atau pedoman dalam aktivitas dan produk yang di keluarkan oleh bank.
- c. Mengawasi proses pengembangan produk baru dari bank
- d. Meminta fatwah kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru yang belum ada fatwahnya
- e. Melakukan *review* secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpun dana dan penyaluran dana serta pelayanan bank
- f. Meminta data informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

3. Direktur Utama

- a. Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
- b. Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
- c. Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
- d. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.

- e. Melaksanakan pemberian keputusan pembiayaan sesuai limit di dalam anggaran dasar.
- f. Memberi approval biaya di atas Rp. 100.000,- s/d Rp. 10.000.000,-
- g. Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai (SK)
- h. Memberikan persetujuan pengangkatann kenaikan pangkat/ gaji pegawai.
- i. Melaksanakan *solicit customer* untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
- j. Melakukan monitoring *sytem* terhadap debitur-debitur berdasarkan kolektibilitas.
- k. Sebagai *alternate* pengganti pemegang kunci Brangkas, *Steel Save* (tempat penyimpanan asli jaminan nasabah pembiayaan) bila Direktur Operasional berhalangan.
- l. Memberikan motivasi kerja tinggi terhadap semua pegawai untuk meningkatkan kegairahan dan semangat kerja.
- m. Menjaga secara utuh *asset* bank, mempertahankan kreditbilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank kearah yang lebih baik dan berkembang.
- n. Mempertimbangkan segala pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip *cost consciousness*.
- o. Meningkatkan program *training* pegawai seara berkesinambungan.
- p. Melakukan monitoring *sytem* terhadap jasa pelayanan bank.
- q. Melaksanakan *tour of duty* kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
- r. Melaksanakan rapat-rapat teguran baik ke dalam maupun ke luar
- s. Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun ke luar.
- t. Membuat jalinan hubungan baik dengan instansi-instansi pemerintah dan swasta.

4. Direktur Operasional

- a. Melakukan *supervise* staf teller, akuntansi/ deposit, pembiayaan dan umum.

- b. Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.
- c. Melakukan *cash* pada akhir hari.
- d. Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
- e. Melakukan penyimpanan dokumen pembiayaan (*safe keeping and loan documentation*).
- f. Melakukan *update* data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham.

5. Internal Control

- a. Memeriksa Kebenaran postingan *General Ledger*.
- b. Memeriksa Kelengkapan dokumen pendukung tiket transaksi
- c. Memeriksa Kelengkapan *approval* dokumen yang di proses
- d. Memeriksa Kewajaran laporan keuangan (neraca, laba/rugi)
- e. Memeriksa berkas Perpajakan
- f. Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan
- g. Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur
- h. Memeriksa kelengkapan data- data calon nasabah

6. Supervisor Operasional

- a. Sebagai *duty officer* sesuai intruksi operasional.
- b. Pemegang kunci biasa ruang khasanah.
- c. Memeriksa laporan kas opname *teller* setiap hari.
- d. Memeriksa tiket-tiket dan membuat rekapitulasi neraca.
- e. Mempuat penyusutan inventaris dan rupa-rupa aktiva.
- f. Penanggung jawab alat tulis kantor.
- g. Memeriksa rekonsiliasi bank.
- h. Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.
- i. Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan.
- j. Membuat laporan triwulan ke BI.
- k. Membuat laporan-laporan Komisaris dan Dewan Direksi Syariah ke BI/semester.

- l. Membuat perhitungan *dividen* pemegang saham.
- m. Membuat laporan pertanggungjawaban Direktur
- n. Membuat rencana kerja tahunan
- o. Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan non operasional bank

7. Teller

- a. Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
- b. Memberikan pelayanan transaksi tunai.
- c. Memeriksa cek/bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring
- d. Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

8. Customer service

- a. Melaksanakan pengadministrasikan surat-surat masuk/keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan/ Deposito.
- b. Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
- c. Membantu nasabah dalam melakukan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
- d. Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan.
- e. Memberikan informasi saldo kepada nasabah.
- f. Melakukan proses bagi hasil tabungan dan deposito pada akhir tahun.
- g. Memeriksa deposito yang akan jatuh tempo.
- h. Sebagai unit kerja khusus anti pencucian uang dan pencegahan pemberantasan terorisme (UKK-APU & PPT)

9. Pembiayaan

- a. Melakukan pembukuan atas semua transaksi pembiayaan/piutang.
- b. Mencatat transaksi pembayaran ke dalam kartu pembiayaan/piutang.

- c. Memuat daftar pembiayaan/piutang jatuh tempo.
- d. Membuat tugas marketing dalam memberikan informasi kondisi pembiayaan/piutang masing-masing nasabah.
- e. Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.
- f. Membuat laporan bulanan pinjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjaman ke BI.
- g. Menyesuaikan laporan bulanan/mutasi pembiayaan dengan kartur debitur.
- h. Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan, macet untuk disampaikan ke Direksi, Komisaris, Marketing, dan Supervisor.

10. Legal/Safe keeping

- a. Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
- b. Melakukan *survey* ke lapangan untuk melakukan pengecekan agunan pembiayaan nasabah.
- c. Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
- d. Melakukan proses penandatanganan akad pembiayaan bersama nasabah.
- e. Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian dan jaminan nasabah.
- f. Mengatur dan buat surat pemblokiran kepala desa/lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

11. Accounting

- a. Mempersiapkan buku besar, *Sub ledger*, *Sub-sub Ledger* dan *General Ledger*.
- b. Melaksanakan penelitian keabsahan *tickets* sebelum dilakukan posting ke buku besar.
- c. Memeriksa dan memastikan mutasi tanggal sebelumnya telah nihil pada program pembukuan.
- d. Melaksanakan posting berdasarkan nama dan nomor-nomor perkiraan rekening.

- e. Memeriksa dan mencocokkan hasil posting antara *back sheet* dengan *ticket* dan rekening buku besar, bila cocok dilakukan paraf petugas pemeriksa.
- f. Mencocokkan *balance sheet* rekap antar bagian.
- g. Melaksanakan koreksi pembukuan apabila ditemukan kesalahan, dengan menyerahkan kembali *ticket* kepada bagian yang menerbitkan *ticket* untuk diperbaiki dan di paraf oleh yang bersangkutan.
- h. Membuat laporan keuangan harian neraca dan laporan laba rugi kepada Ka.Operasional.
- i. Membuat laporan posisi *likuiditas* harian kepada Direksi.
- j. Membuat buku besar (*posting* lampiran neraca) setiap akhir bulan.
- k. Membuat laporan bulanan ke BI.
- l. Membuat laporan neraca akhir bulan dan laporan laba rugi bulan berjalan serta membuat perbandingan dengan bulan sebelumnya.
- m. Membuat laporan rekonsiliasi bank akhir bulan.
- n. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pos-pos uang muka dan kewajiban segerah lainnya

12. *Account Officer*

- a. Membantu kepada grup marketing dan pimpinan dalam pemenuhan *budget*, khususnya untuk *asset grown*.
- b. Mencapai *goal/ target* dalam hal peningkatan *income/ profit* dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa mempertahankan *existing* debitur/deposan, mencari nasabah baru dan memasarkan produk Bank Al-Washliyah.
- c. Mencari nasabah (deposan, debitur) dan monitoring , memelihara dan menangani seluruh fasilitas yang diberikan atau produk yang ditawarkan, dengan tujuan mempertahankan *asset* bank, mencari keuntungan (*Profit*) bagi perusahaan.
- d. Mencari volume "*source of funds*" dan "*use of funds*" sesuai target yang di tentukan.

- e. Meningkatkan portofolio pembiayaan, deposito, serta memasarkan secara luas *service* produk bank Al washliyah (PT. BPR Syariah) dan *controlling* atas aktivitas marketing secara umum.
- f. Bertanggung jawab atas proses perpanjangan pembiayaan yang telah jatuh tempo atas debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
- g. Bertanggung jawab atas proses pembiayaan baru, dalam hal ini AO langsung menangani pinjaman untuk modal kerja atau untuk investasi yang membutuhkan analisa keuangan dari laporan keuangan yang diberikan oleh nasabah, untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan.
- h. Melakukan orientasi pada kebutuhan nasabah dan pasar.
- i. Menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan "*service excellent*".

13. Administrasi Pembiayaan

- a. Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
- b. Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
- c. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas jaminan pembiayaan nasabah.
- d. Menghitung, mencatat dan melakukan pembayaran asuransi, jasa pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
- e. Menghubungi notaris untuk pengikatan secara *notaril* dan keaslian dokumen.
- f. Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran dan kendaraan.
- g. Buat surat pemblokiran Kepala desa/Lurah dan Camat untuk jaminan tanah.

14. Appraisal

Mengikat bahwa kelangsungan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah tergantung dari kemampuan bank melakukan penanaman dana dengan

mempertimbangkan risiko dan prinsip kehati-hatian yang tercermin pada pemenuhan kualitas aktiva dan penyisihan penghapusan aktiva yang memadai baik terhadap aktiva produktif dan aktiva non produktif, serta salah satu aspeknya adalah agunan sebagai pengikat dan penjamin untuk penempatan/ penyaluran dana kepada nasabah bank, maka di buatlah kebijakan mengenai kebijakan penilaian jaminan dengan permohonan kepada peraturan BI No. 13/14/PBI/2011 Bagian Ketiga Penilaian Agunan pasal 22 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Yang menjadikan agunan pinjaman/ pembiayaan adalah:
 - a. Tabungan *wadiah*, tabungan dan/ atau depositomudharaba, emas dan setoran jaminan dalam mata uang rupiah yang di blokir disertai dengan surat kuasa pencairan.
 - b. Sertifikat *wadiah* BI yang telah dilakukan pengikatan secara gadai.
 - c. Tanah, gedung dan rumah persediaan yang telah dilakukan pengikatan sesuai ketentuan yang berlaku
2. Nilai agunan yang di perhitungkan adalah:
 - a. Untuk agunan tunai berupa point 1.a atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
 - b. Untuk agunan berupa point 1.b di atas setinggi-tingginya sebesar 100%.
 - c. Untuk agunan berupa tanah, gedung dan rumah tempat tinggal, kendaraan bermotor dan kapal laut paling tinggi sebesar antara lain:
 - 80% dari nilai tanggungan untuk agunan berupa tanah, bangunan dan rumah bersertifikat (SHM atau SHGB) yang diikat dengan hak tanggungan.

- 70% dari nilai hasil penilaian agunan berupa resi gudang yang penilaiannya dilakukan kurang dari atau sampai dengan 12 bulan.
- 60% dari Nilai jual Objek Pajak (NOJP) untuk agunan berupa tanah, bangunan dan rumah dengan bukti kepemilikan SHM atau SHGB, hak pakai tanpa hak tanggungan.
- 30% dari Nilai Pasar atau nilai taksiran untuk agunan berupa kendaraan bermotor yang disertai bukti kepemilikan dan surat kuasa menjual atau resi gudang yang penilaiannya dilakukan lebih dari 18 bulan namun belum melebihi 30 bulan.

2.5 Visi dan Misi Perusahaan

1. **Visi :** “Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan ummat”
2. **Misi :**
 - a. Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan prinsip syariah dengan mengutamakan kepuasan.
 - b. Menjalankan bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

BAB III

PELAKSANAAN PROGRAM

3.1 Pelaksanaan KKL

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilaksanakan selama 1 bulan, terhitung dari tanggal 13 Juli – 12 Agustus 2020. Dengan jadwal 5 hari kerja . Jam kerja dimulai pada pukul 08:00 sampai 17:00 WIB. Selama KKL Penulis ditempatkan pada bagian accounting, internal control, ka. group operasional, account officer, pembiayaan, teller univa, appraisal, customer service. Selama berlangsungnya pelaksanaan Kuliah kerja lapangan terdapat berbagai kegiatan yang harus dilakukan setiap harinya tetapi penulis juga menangani tugas - tugas lain yang diberikan oleh setiap karyawan di bagian tersebut. Penulis mendapatkan banyak pelajaran yang berharga dari tempat dan bagian-bagian tersebut.

Sebelum pelaksanaan KKL penulis harus memahami dan mematuhi segala peraturan dan prosedur kerja yang berlaku. Selama KKL penulis juga harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang ada, baik aktivitas lingkungan kerja maupun individu yang berada di lingkungan kerja. Dengan beradaptasi dan bantuan dari pembimbing serta teman – teman yang ada penulis dapat melaksanakan tugas dan aktivitas yang diberikan oleh pembimbing dengan sebaik – baiknya.

Penulis ditempatkan pada divisi humas, Humas merupakan singkatan dari Hubungan Masyarakat atau dalam bahasa Inggris disebut dengan *Public Relation (PR)* yang bertanggungjawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan publik. Dalam dunia bisnis, fungsi humas kerap dikaitkan dengan marketing, padahal sangat berbeda. Sebagai profesi, bidang Humas nantinya membantu mendidik, memberikan informasi, membangkitkan ketertarikan masyarakat, merencanakan strategi untuk meraih simpati hingga membuat masyarakat mengerti dalam situasi tertentu.

3.2 Tugas – tugas selama KKL

Selama melaksanakan Kuliah kerja lapangan di PT. BPR Syari'ah Al-Washliyah Medan, penulis telah melakukan berbagai kegiatan dan beberapa tugas yang telah diberikan. Sebelum diberikan tugas penulis diberikan briefing dan training terlebih dahulu mengenai cara kerja perusahaan. Tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh penulis setiap minggunya selama KKL antara lain :

Minggu pertama (13 Juli – 17 Juli 2020)

1. Tahap pengenalan kepada seluruh karyawan PT.BPRS Al-Washliyah.
2. Belajar Komunikasi dengan baik.
3. Pengarahan dan pembagian tugas untuk peserta magang oleh instruktur magang.
4. Menyusun slip angsuran.
5. Menyusun slip batas-batas pembayaran & tunggakan.
6. Melakukan setor tunai ke BCA.
7. Menginput data nasabah (alamat tinggal, alamat usaha, nama pemeriksa dll).
8. Menyusun berkas nasabah.
9. Menyaksikan akad nasabah

Minggu kedua (20 Juli – 24 Juli 2020)

1. Menginput berkas nasabah.
2. Menghitung kartu debitor.
3. Melakukan setor tunai ke Bank Syari'ah Mandiri.
4. Menyusun berkas nasabah
5. Foto copy berkas
6. Melakukan setor tunai ke BCA.
7. Mempelajari deskripsi tuas Administrasi pembiayaan.
8. Membeli materai

Minggu ketiga (27 Juli - 30 Juli 2020)

1. Menghitung kartu debitor.
2. Melakukan setor tunai ke BCA.
3. Menginput data profil risiko.

4. Melakukan setor tunai ke Bank Syari'ah Mandiri
5. Menyusun berkas nasabah.
6. Mengantar berkas ke kantor OJK.
7. Menemui direktur utama bersama direktur operasional.
8. Meyusun berkas pencairan.
9. Melakukan penagihn hutang nasabah.

Minggu keempat (3 Agustus – 7 Agustus 2020)

1. Melakukan Setor tunai ke BRI
2. Melakukan pembayaran PBB pada Bank SUMUT.
3. Mengisi kartu debitur
4. Melakukan setor tunai ke Bank Syari'ah Mandiri.
5. Menyusun kartu debitur sesuai dengan urutan nomor rekening.
6. Melakukan setor tunai ke Permata Bank.
7. Melakukan penagihan hutang nasabah.

Minggu kelima (10 Agustus - 12 Agustus 2020)

1. Mencetak slip angsuran nasabah pembiayaan.
2. Praktek menjadi customer service kas di UMN
3. Melayani nasabah untuk membuka rekening tabpungan.
4. Melakukan briefing bersama direktur operasional

3.3 Hasil pelaksanaan Kuliah kerja lapangan

3.3.1 Identifikasi tugas yang relevan

Selama pelaksanaan kuliah kerja lapangan penulis merasa bahwa tugas – tugas yang diberikan oleh pihak PT. BPR Syariah Al- Washliyah, telah sesuai dengan disiplin ilmu yang penulis pelajari selama masa perkuliahan. Contohnya saat ditugaskan untuk melakukan penagihan hutang nasabah secara langsung terjun ke lapangan, selama masa perkuliahan penulis sudah dajarkan bagaimana cara berkomunikasi dua arah “two ways communication” sehingga saat pelaksanaan penagihan hutang, penulis bisa berkomunikasi sesuai yang tealah diajarkan.

Teori dan praktikum public speaking juga dapat diterapkan pada PKL ini karena salah satu tugas penulis adalah memberikan briefing setiap hari kepada karyawan baik itu tentang masalah penagihan hutang, tunggakan, jatuh tempo pembayaran, dan memotivasi karyawan agar selalu bersemangat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini sangat bermanfaat karena penulis harus tahu bagaimana cara menyampaikan pesan agar sampai kepada komunikan tanpa ada pemaknaan yang ambigu. Hambatan pasti selalu ada tapi dengan teori yang sudah dipelajari sebelumnya semoga tugas yang telah dijalankan selama KKL dapat memberikan hasil yang maksimal.

3.3.2 Identifikasi Keterampilan Baru yang diperoleh

Selama melaksanakan KKL penulis juga mendapatkan beberapa keterampilan baru dan pengalaman baru di dunia bisnis perbankan dalam hal komunikasi secara langsung, karena sebagian besar pekerjaan sudah pernah diajarkan dan didapatkan pada saat perkuliahan pada Program studi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Salah satu keterampilan baru yang diperoleh saat KKL adalah :

Penulis mendapatkan keterampilan *humas dan customer service* yaitu bagaimana cara menangani nasabah. Penulis diberikan pelajaran baru secara cuma-cuma selama KKL ini tentang tanggung jawab dan kewirausahaan. Dimana pendelegasian kekuasaan yang diberikan oleh PT. BPR Syariah Al-Washliyah mendorong karyawan untuk mengembangkan rasa memiliki. Hal ini tentu saja tidak akan penulis dapatkan pada saat perkuliahan. Penulis merasa cukup beruntung akan hal ini sebab keterampilan ini tidak hanya bisa digunakan dalam dunia pekerjaan tetapi juga dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari penulis. Jika suatu saat nanti penulis ingin terjun ke dunia perbankan, penulis sudah mengetahui prosedur kerja di perusahaan tersebut.

Selain itu yang baru didapatkan oleh penulis adalah kerja keras untuk mendapatkan hasil yang baik dan pantang menyerah. Hal ini pasti tentu saja dialami semua orang dalam dunia perbankan. Dimana tidak selamanya usaha yang kita lakukan dapat berbuah manis dan mendapatkan hasil yang baik. Namun penulis tidak boleh menyerah. Kegagalan dalam memproses tentang perusahaan.

3.4 Identifikasi kendala Pelaksanaan Kuliah kerja lapangan

Pada umumnya pelaksanaan Kuliah kerja lapangan tidaklah semudah yang penulis bayangkan karena penulis menemukan beberapa kendala saat pelaksanaan Kuliah kerja lapangan. Tidak semua pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu karena penulis harus mengutamakan pekerjaan yang sudah sangat urgent dan datang sangat mendadak serta tiba – tiba sehingga harus mengabaikan pekerjaan yang seharusnya sudah dijadwalkan dan direncanakan sebelumnya.

Selama penulis melaksanakan magang di PT. BPRS Al-washilyah Medan, penulis menemukan beberapa kendala atau permasalahan yang menghambat penulis dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan penulis. Adapun kendala atau masalah yang dihadapi adalah :

1. Kendala dalam memasarkan produk bank

Adapun kendala yang dihadapi penulis adalah:

- a. Sebelum menjelaskan produk bank yang ingin ditawarkan, masyarakat sudah tidak tertarik

Adapun pemecahan kendala kerja yang dihadapi:

- a. Penulis menanyakan kepada karyawan PT. BPRS Al Washliyah

2. Kendala mengerjakan analisa pembiayaan

Adapun kendala yang dihadapi penulis adalah:

- a. Data yang diberikan tidak lengkap

Adapun pemecahan kendala kerja yang dihadapi:

- a. Penulis mengunjungi kembali calon nasabah untuk melengkapi data tersebut.

3. Kendala mengarsip berkas tabungan nasabah

Adapun kendala yang dihadapi penulis adalah:

- a. Penulis kadang lupa atau susah membedakan nomor rekening tabungan *mudharabah* dan *wadiah*

Adapun pemecahan kendala kerja yang dihadapi:

- a. Penulis menanyakan kepada karyawan PT. BPRS Al Washliyah

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Analisis Terhadap Aktivitas KKL

Pada bagian ini penulis akan membahas dan menganalisis aktifitas –aktifitas yang dilaksanakan selama PKL dengan teori dan pendapat tokoh yang diperoleh selama kuliah atau dari berbagai referensi.

4.2 Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau sering disingkat humas ialah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi.

Menurut IPRA “International Public Relations Association” Humas ialah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik “public” untuk memperoleh pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini public di antara mereka.

Humas ialah sebuah proses yang terus menerus dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai dan publik yang lebih luas. Dalam pekerjaannya seorang humas membuat analisis ke dalam dan perbaikan diri, serta membuat pernyataan-pernyataan keluar.

Pengertian Humas Menurut Para Ahli

Beberapa Ahli pernah menjelaskan tentang definisi humas (hubungan masyarakat), diantaranya adalah:

1. J.C Seidel

Menurut J. C Sidel pengertian Humas adalah proses berkesinambungan dari usaha-usaha manajemen agar bisa mendapatkan itikad baik dan pengertian dari para pelanggan, karyawan, dan publik secara umum.

2. Scott M. Cutlip dan Allen H. Center

Menurut Scott M. Cutlip & Allen H. Center, Definisi humas adalah merupakan fungsi manajemen yang bertugas untuk:

- Memberikan penilaian terhadap sikap publik
- Mengidentifikasi kebijakan dan tata cara organisasi/ perorangan dalam melayani kepentingan publik
- Membuat rencana dan melakukan program untuk mendapatkan pemahaman dan dukungan dari masyarakat

3. International Public Relations Association (IPRA)

Pengertian humas menurut IPRA, humas adalah fungsi manajemen yang terencana dan berkelanjutan di dalam organisasi induk atau pun lembaga swasta yang bertujuan mendapatkan simpati, pengertian serta dukungan dari pihak terkait.

Kalau disederhanakan lagi humas adalah manajemen yang membantu pencapaian tujuan organisasi, memfasilitasi perubahan organisasional dan mendefinisikan filosofi. Fungsi Humas Dalam Organisasi :

Menurut Edward L. Bernays, ada beberapa fungsi humas, diantaranya:

1. Memberikan pemahaman kepada public
2. Melakukan persuasi kepada masyarakat dengan tujuan untuk mengubah sikap dan tingkah laku
3. Berupaya untuk menyatukan sikap dan perilaku publik agar sesuai dengan sikap dan perbuatan sebuah lembaga, atau sebaliknya.

4.3 Manfaat Humas Bagi Organisasi

Dari penjelasan pengertian humas tentu kita menyadari manfaat humas di dalam sebuah organisasi. Menurut Frank Jefkins, beberapa manfaat Hubungan Masyarakat adalah:

1. Manajemen Krisis

Semua organisasi pasti pernah mengalami masa krisis sehingga dibutuhkan adanya persiapan dalam mengatasinya. Divisi humas akan bermanfaat sebagai tim manajemen krisis dalam organisasi yang berhubungan dengan masyarakat.

2. Penerbitan Desktop

Manfaat humas sebagai penerbitan desktop sangat penting pada sebuah organisasi. Dan organisasi jaman sekarang lebih memang membutuhkan operator komputer yang berdedikasi ketimbang editing konvensional.

3. Identitas Perusahaan

Staff humas bertugas menciptakan identitas perusahaan. Tugas ini sangat penting karena menyangkut semua aspek organisasi secara keseluruhan dan merupakan bagian paling penting dari semua jenis komunikasi dalam organisasi.

4. Hubungan Parlemen

Beberapa organisasi membutuhkan humas yang berhubungan dengan pemerintah, parlemen, dan birokrat di instansi pemerintah.

5. *Public Relations Finansial*

Organisasi juga membutuhkan konsultan humas yang khusus beraktivitas pada bidang keuangan dan operasional bisnis sebuah perusahaan. Aktivitas tersebut dilakukan untuk mendukung rencana perusahaan klien agar turut serta di bursa saham atau memberikan dukungan saat membuat laporan keuangan tahunan.

4.4 Tugas Pokok Humas

Secara umum tugas utama humas adalah mempromosikan pengertian dan pengetahuan akan semua fakta tentang urutan situasi sehingga organisasi mendapatkan simpati dari situasi dan kejadian tersebut.

Tugas pokok humas pada sebuah organisasi adalah:

1. Menciptakan Kesan/ *Image*

Kesan yang didapatkan seseorang terhadap seseorang, produk, atau situasi, sesuai dengan tingkat pengetahuan orang tersebut.

2. Pengetahuan dan Pengertian

Humas sangat berperan dalam memberikan informasi kepada publik internal dan publik eksternal dengan menyediakan informasi yang akurat dan dalam format yang mudah dipahami.

3. Menciptakan Ketertarikan (*interest*)

Humas juga harus mampu menciptakan ketertarikan publik terhadap situasi tertentu yang berdampak besar pada organisasi.

4. Penerimaan

Humas bertanggungjawab dalam memberikan penjelasan kepada publik atas situasi atau kejadian sehingga sikap menentang, ketidakpedulian yang ada di sekitarnya dapat berubah menjadi pengertian dan penerimaan.

5. Simpati

Humas harus bisa menyampaikan informasi secara jelas kepada publik untuk meraih simpati.

4.5 Kegiatan-Kegiatan Humas

Meskipun demikian, kegiatan humas bukan berarti harus banyak menggelar konferensi pers atau mengundang wartawan demi membuat citra baik. Namun humas dituntut untuk membuat simbol komunikasi baik verbal maupun non-verbal.

Contoh kegiatan verbal antara lain menulis artikel, proposal, presentasi, press release, membuat progress report dan sebagainya. Sementara komunikasi verbal bisa berupa open house, presenter, desk information, announcer dan lain-lain.

Untuk yang non-verbal divisi humas bisa membuat seminar, riset, penelitian, dan seterusnya. Jika dijabarkan sedikit lebih detail menjadi seperti berikut:

- 1. *Customer Relations*:** Divisi humas menciptakan hubungan baik dengan pihak di luar perusahaan, misalnya dengan konsumen.
- 2. *Employee Relations*:** Tidak hanya di luar perusahaan, humas juga wajib membangun komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

3. **Community Relations:** Community relation bertujuan menciptakan hubungan baik antara perusahaan dengan pihak terkait misalnya partner dan juga komunitas tertentu.
4. **Government Relations:** Menciptakan hubungan baik antara organisasi dengan pemerintah.
5. **Media Relations :** Media berperan penting dan harus dijembatani oleh humas perusahaan karena kebanyakan sumber citra perusahaan bersumber dari sini.

4.6 Peranan Humas dalam Perusahaan

1. *Expert Perciber Communication*

Ini yang unik. PR dianggap sebagai expert yang kerap memberikan masukan untuk perusahaan. Ini berkaitan dengan pengertian humas yang berperan sebagai jembatan informasi antara perusahaan dan konsumen.

2. *Facilitator*

Humas atau PR berfungsi dalam setiap menejemen. Mereka berperan sebagai fasilitator dan selalu ada saat masa kritis perusahaan muncul. Bahkan, devisi humas akan menjadi leader dalam permasalahan yang dihadapi perusahaan di lingkungan dan masyarakat.

3. *Communication Facilitator*

Humas akan menjadi fasilitator atau jembatan komunikasi antara konsumen, masyarakat dan perusahaan. Tak heran mereka juga menjadi penengah sekaligus.

4. *Technician Communication*

Petugas humas adalah pelaksana teknis komunikasi yang bertugas sebagai penyedia layanan. Ada beberapa cara yang dilakukan oleh bidang kehumasan dalam menciptakan opini publik, antara lain:

1. Tekanan (Pressure) – Memberikan pengaruh baik secara individu karena memiliki kewibawaan.

2. Membeli (buying) – Kegiatan ini sama seperti membeli amplop atau suara opini publik. Ini diperlukan dalam rapat pemegang saham perusahaan untuk menjaga citra perusahaan.
3. Bujukan (persuasive) – Tindakan persuasive adalah hal yang paling tepat untuk membentuk opini publik.

4.7 Ruang lingkup humas

Humas memiliki ruang lingkup tersendiri, yang meliputi hubungan publik internal (*internal public relations*) dan hubungan publik eksternal (*external public relations*).

1. Ruang lingkup humas internal

Ruang lingkup humas internal (*internal public relations*) adalah orang-orang yang merupakan bagian dari suatu instansi atau perusahaan tertentu, yang meliputi:

- *Employee Relations* (Hubungan dengan para pekerja)
- *Stockholder Relations* (Hubungan dengan para pemegang saham)
- *Labour Relations* (Hubungan dengan para buruh)
- *Manager Relations* (Hubungan dengan para manajer)
- *Human Relations* (Hubungan sesama manusia)

2. Ruang lingkup humas eksternal

Ruang lingkup humas eksternal (*external public relations*) yaitu mencakup tugas seorang humas dalam menjaga hubungan baik dengan pihak luar untuk menciptakan nama baik perusahaan atau instansi. Bentuk-bentuk hubungannya adalah sebagai berikut:

- *Press Relations* (Hubungan dengan pers/media)
- *Government Relations* (Hubungan dengan pemerintah)
- *Community Relations* (Hubungan dengan komunitas)
- *Customer Relations* (Hubungan dengan kustomer)
- *Consumer Relations* (hubungan dengan konsumen)

4.8 Tujuan Humas (Hubungan Masyarakat)

Adapun tujuan humas (hubungan masyarakat) yang diantaranya yaitu:

- Meningkatkan partisipasi, dukungan dan bantuan secara konkret dari masyarakat baik berupa tenaga, sarana prasarana maupun dana demi kelancaran dan tercapainya tujuan organisasi.
- Menimbulkan dan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar pada masyarakat terhadap kelangsungan program dari organisasi tersebut secara efektif dan efisien.
- Mengikut sertakan masyarakat dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.
- Menegakkan dan mengembangkan suatu citra yang menguntungkan "favorable image" bagi organisasi terhadap para stakeholdernya dengan sasaran yang terkait yaitu publik internal dan publik eksternal.
- Membuka kesempatan yang lebih luas kepada para pemakai produk/lulusan dan pihak-pihak yang terkait untuk partisipasi dalam meningkatkan mutu organisasi.

4.9 Pembahasan

Kegiatan penagihan hutang nasabah yang dilakukan oleh PT. BPR Syari'ah Al-Washliyah tidak terlepas dari unsur - unsur bauran komunikasi dua arah "*two ways communication*". Penulis akan membahas tentang bagaimana kendala dalam penagihan hutang pada nasabah dalam unsur hubungan masyarakat.

4.9.1 Mekanisme penagihan pembiayaan kepada pedagang kecil

Penulis Mengungkapkan bahwa sistem mekanisme yang didirikan oleh pihak BPR Syariah Al-Washliyah sudah memenuhi SOP kepada nasabah. Pihak BPR Syariah Al-Washliyah tidak asal memberikan pembiayaan kepada nasabah karena harus melalui tahap dan syarat-syarat yang diberikan pihak bank.

Kemudian dari apa yang sudah dijelaskan melalui wawancara diatas penulis membuat kesimpulan bahwa setiap nasabah yang melakukan pembiayaan akan ditanyakan agunan guna memenuhi persyaratan dalam pembiayaan.

Penulis juga menyimpulkan bahwa jaminan yang nasabah berikan kepada pihak bank bisa dilelang ke pengadilan apabila nasabah tidak membayar angsuran padahal pihak bank sudah memberikan Surat Panggilan I,II,III, kepada nasabah yang bermasalah tersebut. Hasil dari lelangan itu akan dibagi dengan bank dan nasabah sesuai dengan hutang belum dilunasi oleh nasabah.

Pihak bank tidak perlu minta izin dengan nasabah masalah pelelangan yang akan dilakukan karena dari awal dilakukannya permohonan pembiayaan nasabah sudah sepakat dengan syarat-syarat yang berikan pihak BPR Syariah Al-Washliyah.

4.9.2 Kendala yang dihadapi dalam penagihan pembiayaan kepada pedagang kecil

Dari hambatan yang dijelaskan diatas penulis menyimpulkan bahwa kurang telatennya nasabah dalam mengelola usahanya sehingga terjadinya penurunan dalam pendapatan nasabah. Karena terjadinya penurunan pendapatan dari usaha nasabah maka terjadilah kemacetan atau keterlambatan dalam membayar angsuran kepada pihak bank.

Nasabah juga banyak yang tidak memenuhi jaminan yang akan menjamin dalam pembiayaan kepada pihak bank, padahal pembiayaan jaminanlah yang memegang kendali atas pinjaman kita, kalau nasabah tidak memiliki jaminan bank tidak bisa memberikan pembiayaan kepada nasabah. Maka disinilah para pedagang melakukan pinjaman kepada rentenir karena rentenir tidak memakai jaminan dalam melakukan pinjaman.

Kejujuran juga diperlukan dalam melakukan pembiayaan agar tidak adanya pihak yang merasa dirugikan dalam pembiayaan. Sering terjadinya kecurangan dalam pembiayaan. Sering terjadinya kecurangan dalam pembiayaan yang dilakukan

nasabah kepada pihak bank menyebabkan pihak bank lebih berhati-hati dalam memberikan pembiayaan kepada nasabahnya.

Banyaknya jasa rentenir membuat para pedagang yang ada di pasar berlomba-lomba untuk melakukan pembiayaan kepada rentenir untuk tambahan modal mereka, para pedagang kecil tidak tahu bahwa mereka memakai sistem bungan yang begitu tinggi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Kuliah kerja lapangan ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat perkuliahan, sehingga dapat di praktekkan secara maksimal ketika melaksanakan Kuliah kerja lapangan. Selain itu Kuliah kerja lapangan adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.

Berdasarkan uraian kuliah kerja lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Teori – teori yang telah diajarkan saat di perkuliahan ternyata banyak yang diterapkan pada saat Kuliah kerja lapangan.
2. PT. BPR Syariah Al-Washliyah sangat mengutamakan kepuasan pelanggan dalam hal pelayan penagihan hutang dan membuka rekening tabungan.
3. Hubungan masyarakat atau sering disingkat humas ialah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/organisasi.
4. Peran humas dalam penagihan hutang mendatangi rumah nasabah, selanjutnya menanyakan kembali mengenai kendala terhadap hutang.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan saran atau solusi guna memecahkan masalah *penagihan hutang nasabah* terhadap keputusan pembayaran yang akan dilunaskan.

Bagi Universitas Medan Area

Saran yang dapat penulis sampaikan bagi Program studi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sebagai penyelenggara kegiatan KKL ini antara lain :

- a. Pihak fakultas dapat memberikan pengenalan instansi/ organisasi tempat KKL terlebih dahulu kepada mahasiswa agar mahasiswa tidak canggung dan lebih mengenal tempat KKL nya
- b. Pihak Fakultas harus lebih sering memberikan bimbingan kepada mahasiswa di tempat KKL agar membangun motivasi diri peserta KKL.

DAFTAR PUSTAKA

Tim Penulis, *Panduan KKL Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area*, Medan:
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Zakky. (12 Agustus 2020). Pengertian Humas | Definisi, Tugas, Fungsi, Tujuan,
Ruang Lingkup. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-humas/>

Samhis Setiawan. (12 Agustus 2020). Pengertian Humas – Tugas, Tujuan, Prinsip,
Fungsi, Kegiatan, Manfaat, Media, Para Ahli. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-humas/>



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I :JalanKolamNomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎(061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20
Kampus II :JalanSetiabudiNomor 79 / JalanSeiSerayuNomor70 A, ☎(061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 441/FIS.0/01.3/VII/2020

09 Juli 2020

Lamp. : -

Hal : Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

Yth.

Ka. Bank Alwasliyah Syari'ah

Jl. Gunung Karakatau No. 28, Glugur Darat, Kota Medan

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan bapak/ibu kiranya dapat memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa/i kami dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM
1	Dela Zafirah	178530051

Untuk memberi izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di **Bank Alwasliyah Syari'ah** Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dimaksud guna menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa/i, dan KKL dilaksanakan pada tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2020.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam Kuliah Kerja Lapangan (KKL) serta menerbitkan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan KKL pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Masitho
Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Cc.File



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah *al-washliyah*



Nomor : 128/F/BPRS-AW/VII/2020

Medan, 22 Juli 2020

Kepada Yth :
Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP
Wakil Dekan Bidang Akademik
Universitas Medan Area
Di_

Tempat

Perihal : Permohonan KKL

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Dengan hormat,

Menunjuk surat No.:441/FIS.0/01.3/VII/2020 perihal permohonan Izin PKL, pada prinsipnya kami menyetujui nama sebagai berikut :

No.	NPM	Nama Mahasiswa
1	178530051	Dela Zafirah

untuk melakukan Kuliah Kerja Lapangan di Perusahaan kami sepanjang tidak menyangkut kerahasiaan Bank dan mematuhi ketentuan yang berlaku terhitung sejak tanggal 13 Juli 2020 s/d 12 Agustus 2020.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

PT.BPR SYARIAH
AL WASHLIYAH
BANK
AL WASHLIYAH
MEDAN
TRIAURI YANTI, SE, MEI
Direktur Operasional

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kantor Pusat : Jl. G. Krakatau No. 28 Medan Telp. (061) 6639078 Fax. (061) 6639075
Kantor Kas : 1. Jl. Sisingamangaraja No.10 Komp. UNIVA Medan Telp. (061) 7881917
2. Jl. Pasar V Tembung Kec. Percut Sei Tuan, Deli serdang Telp. 0828 6113 9075
Email : bprsalwashliyah@yahoo.com



Bank Pembiayaan Rakyat Syariah *al-washliyah*



SURAT KETERANGAN

Nomor : 162 / F / BPRS - AW / VIII / 2020

Direksi PT. BPR Syari'ah Al Washliyah dengan ini menerangkan bahwa :

No.	NPM	Nama Mahasiswa	Jurusan
1	178530051	Dela Zafirah	Ilmu Komunikasi

Benar pada tanggal 13 Juli 2020 s/d 12 Agustus 2020 nama tersebut diatas telah selesai melakukan magang pada PT. BPR Syari'ah Al Washliyah Medan.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan : di Medan

Pada Tanggal : 31 Agustus 2020

PT. BPR SYARIAH
AL WASHLIYAH

Tri Auri Yanti, SE, MEI
Dir. Operasional








UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kantor Pusat : Jl. G. Krakatau No. 28 Medan Telp. (061) 6639078 Fax. (061) 6639075
Kantor Kas : 1. Jl. Sisingamangaraja No.10 Komp. UNIVA Medan Telp. (061) 7881917
2. Jl. Pasar V Tembung Kec. Percut Sei Tuan, Deli serdang Telp. 0828 6113 9075
Email : bprsalwashliyah@yahoo.com

Nama : Dela Zafirah

NPM : 178530051

Lokasi KKL : PT BPRS Al Washliyah Medan

TANGGAL	CATATAN/KEGIATAN HARIAN	PARAF	KEHADIRAN
13 Juli 2020	Menulis di amplop berkas bersama dengan Kak Kiki		HADIR
14 Juli 2020	Menyusun slip pembayaran dari teller dri kak ziah		HADIR
15 Juli 2020	Membantu kak Kiki menyusun slip batas-batas pembayaran & tunggakan Ke bank BCA		HADIR
16 Juli 2020	Memindahkan alamat&usaha , nama pemeriksa dll, ke laptop. Dari Pak Syahnun		HADIR
17 Juli 2020	Menyusun berkas		HADIR
20 Juli 2020	Membantu Pak Syahnun mengerjakan berkas + menghitungnya kartu debitor		HADIR
21 Juli 2020	Membantu Pak Syhanun memindahkan data dri berkas ke laptop + menghitung kartu debit, diajak pak saleh ke bank mandiri syariah, dan menyusun berkas sama kak Kiki.		HADIR

TANGGAL	CATATAN/KEGIATAN HARIAN	PARAF	KEHADIRAN
22 Juli 2020	Menghitung kartu debitur dan ke fotocopy bersama dengan kak Kiki	<i>gu-</i>	HADIR
23 Juli 2020	Menginput data dari berkas ke komputer, menyusun berkas, dan foto copy	<i>gu-</i>	HADIR
24 Juli 2020	Merapikan berkas, ke bank BCA, dan menyusun berkas.	<i>gu-</i>	HADIR
27 Juli 2020	Menghitung kartu debitur, ke bank BCA	<i>gu-</i>	HADIR
28 Juli 2020	Mengutip hutang nasabah dari jam 10.30 - 14:00. Dan menyusun berkas pencairan	<i>gu-</i>	HADIR
29 Juli 2020	Mengetik berkas profil risiko	<i>gu-</i>	HADIR
30 Juli 2020	Ke bank BSM, mandiri, BCA setor tunai uang , nyusun berkas, ke OJK, menemani Ibu Tri menemui dirut untuk menandatangani berkas	<i>gu-</i>	HADIR
3 Agustus 2020	Menghitung kartu debitur, ke OJK. Dan ke bank BSM	<i>gu-</i>	HADIR
4 Agustus 2020	Ke bank BRI setor tunai, be bank Sumut bayar PBB. Dan mencetak kartu debitur	<i>gu-</i>	HADIR
5 Agustus 2020	Menghitung kartu debitur, ke bank	<i>gu-</i>	HADIR

TANGGAL	CATATAN/KEGIATAN HARIAN	PARAF	KEHADIRAN
6 Agustus 2020	Ke bank bersama dengan Pak Saleh, ke BSM setor tunai lagi, dan menyusun kartu debitur.	<i>g</i>	HADIR
7 Agustus 2020	Ke Permata bank	<i>g</i>	HADIR
10 Agustus 2020	Menghitung kartu debitur	<i>g</i>	HADIR
11 Agustus 2020	Penagihan hutang nasabah	<i>g</i>	HADIR
12 Agustus 2020	Menjadi <i>customer service</i>	<i>g</i>	HADIR

**DAFTAR ABSENSI MAHASISWA MĀGANG
UNIVERSITAS MEDAN AREA
13 Juli 2020 / 22 Dzulqā'dah 1441H – 17 Juli 2020 / 26 Dzulqā'dah 1441H**

NO	NAMA	13 Juli 2020 / 22 Dzulqā'dah 1441 H		14 Juli 2020 / 23 Dzulqā'dah 1441 H		15 Juli 2020 / 24 Dzulqā'dah 1441 H		16 Juli 2020 / 25 Dzulqā'dah 1441 H		17 Juli 2020 / 26 Dzulqā'dah 1441 H	
		MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG
1	Dela Zafirah	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF
NO											
1	Dela Zafirah										
Keterangan											

**DAFTAR ABSENSI MAHASISWA MĀGANG
UNIVERSITAS MEDAN AREA
20 Juli 2020 / 29 Dzulqā'dah 1441H – 24 Juli 2020 / 03 Dzulhijjah 1441H**

NO	NAMA	20 Juli 2020 / 29 Dzulqā'dah 1441 H		21 Juli 2020 / 30 Dzulqā'dah 1441 H		22 Juli 2020 / 01 Dzulhijjah 1441 H		23 Juli 2020 / 02 Dzulhijjah 1441 H		24 Juli 2020 / 03 Dzulhijjah 1441 H	
		MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG	MASUK	PULANG
1	Dela Zafirah	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF	PUKUL	PARAF
NO											
1	Dela Zafirah										
Keterangan											



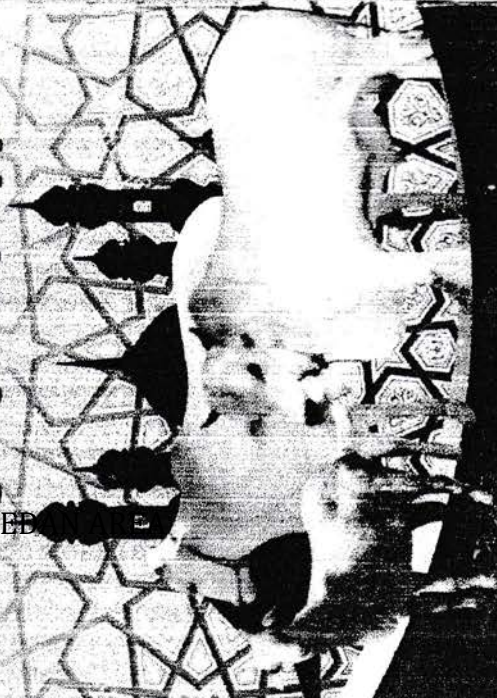
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Foto bersama Karyawan PT. BPRS AL Washliyah

Dengan Membuka Tabungan di

BPP *al Washliyah*

Tabungan Haji dan Umroh
Tabungan Qurban / Aqiqah



I. Pendanaan

- 1. Tabungan Mudharabah/UMUM**
- 2. Tabungan Berhadiah**
(Per Minggu, Peculan, Per 3 bulan, 6 bln, > 12 bln)
- 3. Tabungan Haji / Umroh**
- 4. Tabungan Qurban / Aqiqah**
- 5. Deposito Mudharabah**
(Tabungan Berjangka 1 bln, 3 bln, 6 bln > 12)

Jangka Waktu	Nasabah	Bank
Deposito 01 Bln	45%	59%
Deposito 03 Bln	50%	50%
Deposito 06 Bln	60%	40%
Deposito 12 Bln	70%	30%

II. Pembiayaan/Pinjaman

- Mudharabah (Bagi Hasil) untuk Modal usaha
- Mudharabah (jual beli) untuk pembelian barang rumah tangga
- Ijarah (sewa) untuk sewa Kendaraan, Rumah, Toko, Dll.
- Transaksi Multi Jasa (Multi Guna) untuk jasa Pendidikan, Kesehatan, Pernikahan, Haji/Umroh, Dll
- Pinjaman Karyawan (Kolektif) untuk Sekolah, Kantor, Instansi, Dll
- Rahn (Gada) untuk kebutuhan dengan menggadaikan barang
- Qardh (Pinjaman Kebaik) untuk usaha, dll (dana bergulir) dari nama Zakat, Infaq, Sadaqah (ZIS)

BERSIH DIRI DAN HARTA ANDA

DENGAN MENYALURKAN ZAKAT,

INFAQ DAN SADAQAH MELALUI

BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH

AL WASHLIYAH

Pembiayaan
Konstruksi Rumah

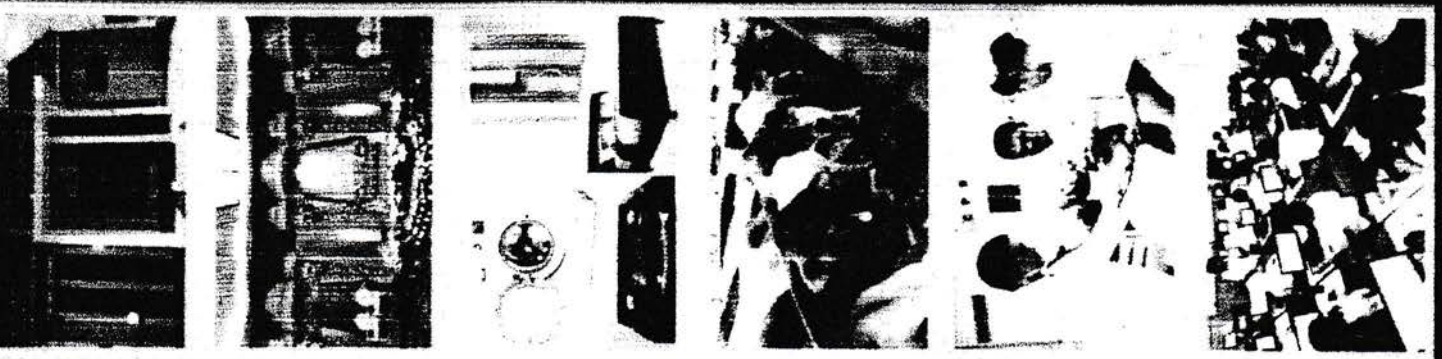
Pembiayaan Pelaminan
/Resepsi Pernikahan

Pembiayaan Kebutuhan
Rumah Tangga

Pembiayaan Peternakan
/Perdagangan

Pembiayaan Kesehatan

Pembiayaan Pendidikan



UNIVERSITY

Beroperasi sejak tanggal 08 November 2002 yang direstusikan oleh Gubernur Sumatera Utara H. Raja Inan Siregar. Semula berkedudukan di Perintis Kemerdekaan No. 151-A Tanjung Moris. Sejak 02 April 2003, Alhamdulillah telah berpindah ke jalan SM. Raja No. 51 D Se. Lurah. Medan yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara H. Rizal Nuruzin. Bank menaungi 3000-an berdasar syariahnya Islam. Untuk lebih pratraksi bank yang dikendalikan oleh para riba dan sebagainya. Untuk lebih detailnya di jalan C. No. 151-A.

1. KANTOR PUSAT

Jl. Gunung Krakatau No. 28 - Medan Timur
Telp. 061-6639078 Fax 061-6639075
Email : brpsalwashliyah@yahoo.com

2. KANTOR KAS

- Komplek UNIVA Jl. SM. Raja No. 10 Sp. Limun
Telp. 061-7881917
- Jl Makmur Dusun VI Desa Bandar Klippa
Percut Sei Tuan
- Komplek UMN Jl Garu II No. 52 Medan

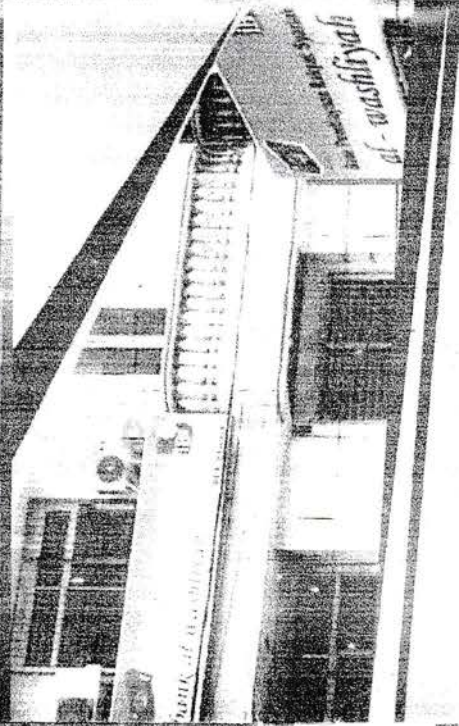
LEGALITAS

- 1. Terdaftar**
Menteri Keuangan Republik Indonesia
No. 02-3376/HT/01.01.HT/94 Tgl. 23 Februari 1994
- 2. Izin Usaha**
Menteri Keuangan Republik Indonesia
No. Kep-256/KM.17/1994 Tgl. 14 September 1994
- 3. Terdaftar Program Penjamin**
MPWP : 01-487 689-0-322-000
- 4. Peserta Program Penjamin**
Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) No. 403000000

PT. BPRS Al Washliyah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Bank Resmi di Akademi Syariah
al-washliyah
ib

Halal Aman Bersama Syariah



VISI

Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan Ummat

MISI

Memberikan Pelayanan yang optimal berdasarkan Prinsip Syariah dengan mengutamakan Kepuasan
Menjalankan Bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

DANA NASABAH AMAN, Karena
dijamin Pemerintah Melalui
Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)



Syarat Pembukaan Tabungan

1. Buka rekening hanya Rp. 100.000
2. Fotocopi kartu identitas (KTP/SIM/Paspor)
3. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening tabungan
4. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000

JASA LAINNYA :

1. Pembayaran tagihan listrik.
Air. Telkom. BPJS, Angsuran Kendaraan,
TV Kabel, Isi Pula, Paket Data,
Isi Go-Pay
2. Booking Tiket Pesawat
dan Kereta Api.

Tabungan Qurban / Aqiqah

Merupakan tabungan untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah Qurban dan Aqiqah dengan menggunakan cara yang mudah.