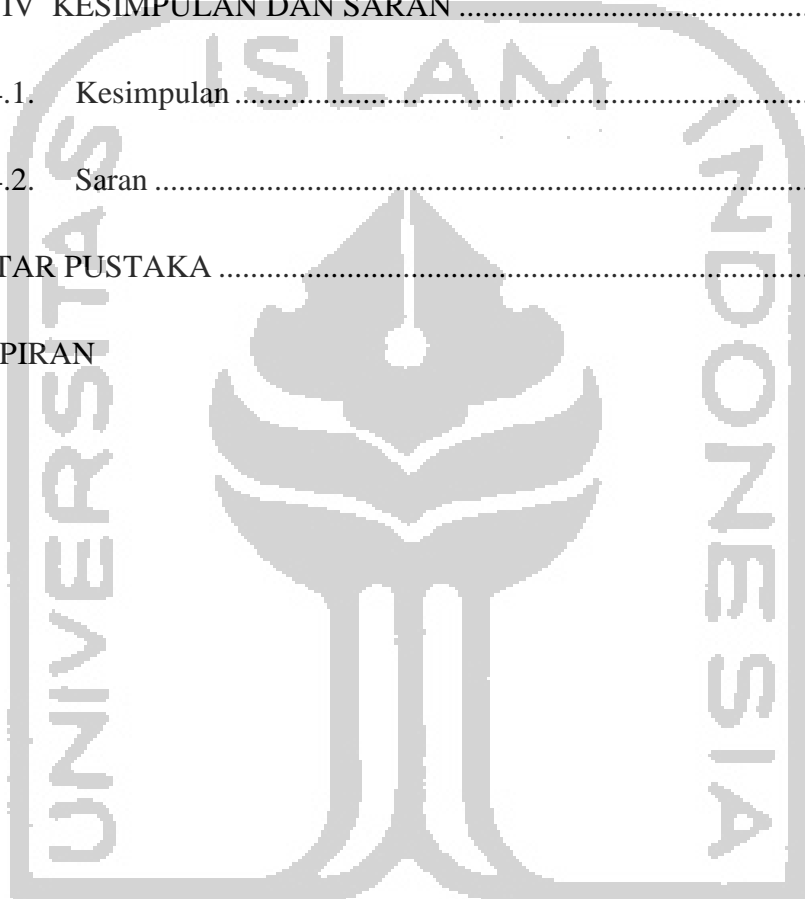


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2. Tujuan Magang.....	3
1.3. Target Magang.....	3
1.4. Bidang Magang.....	3
1.5. Lokasi Magang.....	4
1.6. Jadwal Magang.....	5
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Bank.....	7
2.1.1. Pengertian Bank.....	7

2.1.2.	Fungsi Bank .....	8
2.1.3.	Jenis-jenis Bank .....	10
2.2.	Standar Operasional Prosedur .....	11
2.2.1.	Pengertian SOP .....	11
2.2.2.	Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	12
2.2.3.	Fungsi Standar Operasional Prosedur .....	13
2.2.4.	Manfaat Standar Operasional Prosedur.....	14
2.2.5.	Penyusunan Standar Operasional Prosedur.....	16
2.3.	Prosedur Penagihan .....	17
2.3.1.	Definisi Penagihan .....	17
2.3.2.	Prosedur Dalam Penagihan .....	17
2.3.3.	Proses Penagihan.....	18
BAB III	ANALISIS DESKRIPTIF.....	20
3.1.	Data Umum .....	20
3.1.1.	Sejarah Bank Tabungan Negara.....	20
3.1.2.	Visi, Misi, dan Nilai-nilai Budaya Bank Tabungan Negara .....	22
3.1.3.	Perilaku Utama Bank Tabungan Negara.....	24
3.1.4.	Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara .....	25
3.1.5.	Produk-Produk Bank Tabungan Negara .....	27
3.2.	Data Khusus .....	30

3.2.1.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Penagihan.....	30
3.2.2.	Alur Pelaksanaan Penagihan Debitur.....	32
3.2.3.	Hambatan Dalam Penagihan.....	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		39
4.1.	Kesimpulan.....	39
4.2.	Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA .....		41
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang .....	5
Tabel 3.1 Budaya Kerja Bank Tabungan Negara.....	23
Tabel 3.2 Perilaku Dalam Bank BTN .....	24



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Bank Tabungan Negara .....	4
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BTN .....	25
Gambar 3.2 Alur Penagihan.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Magang
- Lampiran 2 Standar Operasional Prosedur Penagihan
- Lampiran 3 *Rimendering* debitur melalui *Whatsapp*
- Lampiran 4 *Rimendering* debitur melalui *Telephone*
- Lampiran 5 Surat Peringatan 2
- Lampiran 6 Surat Peringatan 3
- Lampiran 7 Berita Acara Kunjungan (BAK)
- Lampiran 8 Rekening Koran
- Lampiran 9 Penyemprotan Dinding Rumah Debitur

