BAB III
PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama menjalani Kerja Profesi (KP) di PT. Bank Tabungan Negara KC Bekasi yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No.19, RT 001 RW 004, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, Jawa Barat 17143. Program magang ini berlangsung selama lima bulan, dari 10 Februari 2025 hingga 10 Juni 2025, dengan total durasi 810 jam.

Bank BTN merupakan lembaga keuangan terkemuka di wilayah ini yang berfokus pada layanan perbankan dan mengusung konsep inovatif, menjadikan nya sebagai sarana finansial sekaligus edukasi bagi masyarakat. Selama magang, praktikan ditempatkan di Bagian unit Bisnis yaitu funding , di mana praktikan berkesempatan untuk berkontribusi dalam berbagai kegiatan operasional.

Tugas-tugas yang dijalankan meliputi mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas, termasuk Mencatat Register Memo, Konfirmasi berkas ke Costumer Service, Mendistribusikan Berkas ke berbagai pihak kantor (memo), Meminta Disposisi, Mencetak Rekening Koran, Menulis Costumer Information File perorangan dan bisnis, Entri data dokumen ke excel, Korespondensi, Pendampingan nasabah pengelolaan funding untuk penempatan dan penarikan tunai, Membantu menjalankan Investa plus, Membantu menjalankan Pencairan Investa Plus, Membantu menjalankan Penempatan deposito, Membantu menjalankan permohonan payroll, Membantu menjalankan dan mengisi formulir rekening giro, Membantu menjalankan special rate, Membantu menjalankan penempatan deposito aisin, Membantu menjalankan pembayaran komisi akad, Membantu menjalankan cashback prospera, Membantu menjalankan transaksi vendor dan mandor, Membantu menjalankan permohonan transaksi ,Membantu menjalankan pemindahbukuan, Membantu menjalankan pencairan deposito, Membantu menjalankan *Real Time Gross Settlemen*t, Membantu menjalankan pembukaaan dan penutupan Deposito *On Call.*

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan telah melakukan pekerjaan profesional di Unit Bisnis Pembiayaan selama 6 (enam) bulan, dimulaai 10 Februari 2025 dan berakhir 10 juli 2025. Praktikan bekerja dari senin hingga jumat pukul 07.30 hingga 18.00 sd 19.00 WIB, dengan satu jam istirahat. Praktikan dikenalkan kepada semua karyawan di Unit

Pembiayaan PT Bank Tabungan Negara KC Bekasi pada hari pertama mereka bekerja, yang dikenal sebagai Work From Office atau bekerja dari kantor.

Kepala bagian kemudian memberikan intruksi kepada praktikan terkait pembimbing lapangan untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaan profesional. Kepala bagian juga menjelaskan rincian kegiatan yang biasanya dilakukan di bagian pembiayaan.

Waktu Kerja	
Hari	Jam Kerja
Senin	07.30-18.00/19.00 WIB
Selasa	07.30-18.00/19.00 WIB
Rabu	07.30-18.00/19.00 WIB
Kamis	07.30-18.00/19.00 WIB
Jumat	07.30-18.00/19.00 WIB

3.1 Jadwal Kerja Profesi

Sumber: Data Diolah Oleh Praktikan

Adapun rincian tugas yang dilaksanakan oleh praktikan selama melakukan Kerja Profesi sebaagai berikut :

3.2.1 Korespondensi

Gambar 3.1 Mencatat Register Memo
Sumber: Dokumen Pribadi

Salah satu tugas utama yang dilakukan adalah kegiatan korespondensi, yaitu mencatat surat masuk dan surat keluar pada buku register. Kegiatan ini sangat penting dalam administrasi perkantoran karena menjadi dasar pengelolaan arsip dan dokumentasi surat-menyurat di lingkungan kantor.

Register memo salah satu bentuk dokumen internal yang digunakan oleh perusahaan untuk menyampaikan informasi penting, petunjuk, permintaan, atau pemberitahuan ke seluruh organisasi. Memo biasanya resmi, singkat, dan langsung ke inti pesan dan dikirim hanya kepada pihak pihak yang berkepentingan. Saya bertanggung jawab untuk memperhatikan format memo perusahaan, term asuk tanggal, nomor, penerima, dan perihal, langkah selanjutnya adalah mencat atnya dalam buku atau sistem register memo. Ini termasuk nomor memo, tanggal penerbitan, isi ringkasan, pengirim, dan penerima. dengan melakukan pencatatan surat masuk dan keluar pada buku register, administrasi surat-menyurat di kantor menjadi lebih tertib, teratur, dan mudah untuk dipantau. Hal ini juga membantu dalam menjaga keamanan dan keaslian dokumen yang dikelola oleh instansi.

Memo yang didistribusikan meliputi beberapa jenis, seperti memo permintaan disposisi, memo pengarsipan dokumen, memo konfirmasi data rekening koran, serta memo yang berkaitan dengan pengelolaan dana seperti pencairan deposito, penempatan dana, dan permohonan payroll. Setiap memo memiliki struktur yang jelas, mulai dari kepala memo yang mencantu-mkan pengirim dan penerima, isi memo yang berisi informasi atau instruksi, hingga penutup yang memuat tanggal dan tanda tangan pengesahan.

Proses distribusi memo ini dilakukan secara berkala dan sistematis, dimana memo-memo tersebut disalurkan ke berbagai unit kerja sesuai dengan fungsi dan kebutuhan masing-masing. Hal ini memastikan bahwa komunikasi internal berjalan lancar dan setiap intruksi atau informasi dapat ditindaklanjuti dengan tepat waktu.

Gambar 3.2 Mengantar Berkas Memo

Sumber: Dokumen Pribadi

Setelah proses penulisan atau pencatatan memo selesai, langkah berikutnya adalah mendistribusikan atau mengantarkan berkas ke berbagai pihak yang membutuhkan di lingkungan kantor. Kegiatan ini bertujuan agar dokumen, memo,

atau surat yang telah dibuat dapat segera diterima dan diproses oleh bagian atau unit terkait.

Memo merupakan salah satu bentuk komunikasi formal yang digunakan oleh manajemen untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun pengumuman penting kepada unit atau individu tertentu. Setelah memo atau dokumen selesai dicatat dan diverifikasi, berkas-berkas tersebut dikumpulkan dan dipilah sesuai dengan tujuan pengiriman. Berkas diserahkan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. proses ini juga melibatkan konfirmasi penerimaan, baik secara lisan maupun dengan tanda tangan pada lembar disposisi atau buku ekspedisi sebagai bukti penyerahan. Jika diperlukan, dilakukan penjelasan singkat mengenai isi atau tujuan berkas kepada pihak penerima agar proses tindak lanjut dapat berjalan lancar. Setelah berkas diserahkan, melakukan pencatatan bahwa dokumen telah didistribusikan, sehingga alur dokumen dapat dipantau dengan jelas.

Pengalaman ini memberi saya pemahaman yang lebih baik tentang cara-cara formal yang digunakan dalam organisasi perbankan untuk berkomunikasi. Saya menemukan bahwa setiap memo yang dikirim harus benar-benar akurat, artinya isi dan tujuan memo harus sesuai dengan instruksi pembuat dan dikirimkan kepada pihak yang tepat agar tidak ada kesalahan komunikasi.

Selain itu, sangat penting untuk tepat waktu, terutama jika memo berisi instruksi atau informasi penting yang harus segera diikuti. Saya juga mendapatkan banyak pengetahuan tentang etika komunikasi di tempat kerja. Hal-hal seperti menjaga isi email internal rahasia, bersikap sopan dan profesional saat berintera ksi dengan berbagai orang, dan selalu menghormati struktur organisasi selama proses distribusi email. Semua pengalaman ini mengajarkan kita betapa pentingnya berbicara secara formal dan etis di bidang perbankan.

Dengan mengantarkan berkas ke berbagai pihak, proses administrasi kantor menjadi lebih efektif dan terkoordinasi. Setiap bagian dapat segera Menerima dan menindaklanjuti dokumen yang dibutuhkan, sehingga pekerjaan dapat berjalan sesuai jadwal dan prosedur yang berlaku.

3.2.2 Entri Data Dokumen ke Excel

Penginputan data memo prospera ke dalam Microsoft Excel sebagai bagian dari proses digitalisasi dokumen dan pengelolaan arsip. Selama pelaksanaan magang, salah satu tugas utama yang dilakukan adalah melakukan entri data dokumen ke dalam Microsoft Excel. Kegiatan ini meliputi proses menyalin seluruh isi draft berkas, seperti memo prospera, dari format fisik atau dokumen digital lain ke

dalam format spreadsheet Excel. Proses ini dilakukan secara teliti agar seluruh data yang tercantum dapat terdokumentasi secara akurat dan sistematis dalam file Excel.

Kegiatan mendigitalisasi dokumen dilakukan agar data lebih mudah diakses, dikelola, dan dicari kembali saat dibutuhkan, sekaligus meningkatkan efisiensi serta efektivitas pengelolaan arsip dengan memanfaatkan fitur-fitur Excel seperti filter, pencarian, dan pengelompokan data, sehingga dapat meminimalkan risiko kehilangan data akibat kerusakan atau kehilangan dokumen fisik.

Sebelum memulai, peserta magang menyiapkan dokumen-dokumen yang akan diinput, baik berupa dokumen fisik maupun file digital. membuka aplikasi Microsoft Excel dan membuat template tabel sesuai kebutuhan. Kolom-kolom yang disiapkan biasanya meliputi nomor, tanggal, nama dokumen, isi ringkas, keterangan, dan kolom lain yang relevan sesuai jenis dokumen lalu membaca dan memahami isi dokumen yang akan diinput, Data dari dokumen tersebut kemudian dimasukkan ke dalam kolom-kolom pada file Excel secara teliti dan sistematis dan Jika ada data yang perlu disorot atau diberi perhatian khusus, biasanya diberi warna (highlight) seperti pada gambar (warna kuning).

Setelah seluruh data selesai diinput, yaitu melakukan pengecekan ulang untuk memastikan tidak ada data yang terlewat atau salah input. Koreksi dilakukan jika ditemukan kesalahan. Kegiatan entri data dokumen ke Excel berjalan secara sistematis mulai dari persiapan dokumen, pembuatan template, penginputan data, pengecekan, hingga penyimpanan file. Proses ini sangat membantu dalam digitalisasi arsip dan meningkatkan efisiensi kerja di lingkungan kantor.

3.2.3 Pendampingan Nasabah Pengelolaan *Funding* untuk penemoatan dan penarikan Tunai

Pendampingan dilakukan dengan cara mendampingi nasabah secara langsung di loket teller, seperti yang terlihat pada gambar. Nasabah menerima instruksi tentang cara setoran tunai ke rekening dan penarikan tunai dari rekening. Petugas teller memberikan instruksi tentang keamanan dan kemudahan transaksi serta memastikan bahwa semua dokumen dan persyaratan administrasi telah selesai.

Kegiatan pendampingan nasabah di bank dimulai ketika nasabah datang dan mengambil nomor antrian untuk layanan teller, kemudian petugas menyambut serta menanyakan keperluan nasabah, apakah untuk setoran atau penarikan tunai. Selanjutnya, membantu nasabah dalam mengisi formulir setoran atau penarikan tunai, serta melakukan verifikasi dokumen dan identitas guna memasti kan keamanan transaksi.

Setelah itu, petugas teller memproses transaksi sesuai permintaan nasabah, baik penempatan dana (setoran) maupun penarikan tunai, serta memberikan penjelasan terkait jumlah dana yang disetor atau ditarik dan saldo akhir setelah transaksi. Selain membantu proses transaksi, petugas juga member ikan edukasi mengenai manfaat pengelolaan dana yang baik, pentingnya menjaga kerahasiaan PIN, serta tips keamanan dalam bertransaksi di bank, bahkan memberikan saran terkait produk tabungan atau investasi yang sesuai kebutuhan nasabah apabila diperlukan. Setelah transaksi selesai, nasabah menerima bukti transaksi dan seluruh dokumen dikembalikan, serta petugas memastikan nasabah telah memahami seluruh proses dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan adanya pendampingan ini, nasabah dapat melakukan transaksi penemp atan dan penarikan tunai dengan lebih mudah, aman, dan efisien. Proses administrasi menjadi lebih tertib, dan nasabah merasa lebih nyaman serta percaya diri dalam mengelola dana mereka di bank.

3.2.4 Membantu Menjalankan CIF (Consumer Information File) & Transaksi Rekening Giro

Customer Information File (CIF) adalah formulir yang digunakan oleh bank dan lembaga keuangan untuk menyimpan dan mengelola informasi penting tentang nasabah. setiap nasabah yang ingin menggunakan layanan perbankan harus menjalani proses pembukaan rekening.

Para nasabah diharapkan untuk menyiapkan berbagai dokumen yang diperlukan untuk memulai. Bank harus memastikan bahwa indetitas nasabah benar-benar terverifikasi karena dokumen-dokumen ini biasanya mencakup Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lainnya, seperti Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Sangat penting untuk mempersiapkan dokumeen-dokumen ini dengan baik. Setelah semua dokumen selesai, selanjutnya membantu untuk mengisi formulir pembukaan rekening.

Informasi dasar yang diperlukan oleh bank dicatat dalam formulir Consumer Information File. Ini termasuk nama lengkap, tanggal lahir, alamat tempat tinggal, nomor telepon, pekerjaan, sumber pendapatan, dan jenis rekening yang diinginkan, seperti tabungan, giro, atau deposito. Karena semua informasi yang diberikan akan dimasukkan kedalam catatan resmi bank.

Gambar 3.3 Menyusun Formulir

Sumber: Dokumen Probadi

Setelah formulir diisi, petugas bank akan memulai proses pembuatan CIF dengan menginput data nasabah ke dalam sistem. Proses ini melibatkan pengecekan dan penginputan data secara sistematis untuk memastikan bahwa semua informasi yang dimasukkan akurat dan sesuai dengan dokumen yang diserahkan. Petugas akan menggunakan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk mengelola CIF, dan selama proses ini, mereka juga akan memeriksa apakah ada data yang perlu dikonfirmasi atau dilengkapi.

Selain itu, petugas juga akan melakukan pengecekan terhadap data nasabah di sistem internal bank untuk memastikan tidak ada masalah yang dapat menghambat proses pembukaan rekening. Verifikasi ini adalah langkah penting untuk menjaga integritas data dan keamanan nasabah.

Setelah semua data terverifikasi, nasabah akan diminta untuk menandata ngani dokumen-dokumen yang diperlukan, termasuk perjanjian pembukaan rekening dan formulir persetujuan untuk penggunaan data pribadi. Setelah semua langkah di atas selesai, file CIF yang telah dibuat dan dokumen yang telah ditandatangani akan diserahkan kepada pihak yang berwenang di bank untuk diproses lebih lanjut. Pihak tersebut akan melakukan langkah-langkah akhir yang diperlukan untuk mengaktifkan rekening nasabah.

Setelah rekening berhasil dibuat, nasabah akan menerima buku rekening yang berisi informasi tentang nomor rekening dan syarat-syarat penggunaan. Jika nasabah membuka rekening yang dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM, mereka juga akan menerima kartu tersebut pada saat yang sama. Kartu ATM ini akan

memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan cepat, seperti penarikan tunai, transfer, dan pengecekan saldo.

Gambar 3.4 Menulis Formulir Transaksi

Sumber: Dokumen Pribadi

Rekening Giro adalah jenis rekening bank yang dirancang untuk memfasilitasi transaksi keuangan yang sering dilakukan oleh nasabah, baik individu maupun perusahaan. Untuk memastikan bahwa semua informasi yang diberika akurat dan lengkap, formulir ini mencakup informasi penting seperti nomor rekening, jenis transaksi yang diinginkan, Jumlah uang yang ditransasikan.

Setelah formulir diisi, langkah berikutnya adalah menyerahkan formulir tersebut kepada petugas *Customer Service* (CS) di bank. Setelah formulir diperiksa dan dinyatakan lengkap, petugas CS akan menyerahkan formulir tersebut kepada teller untuk diproses. Setelah transaksi selesai diproses, teller akan memberikan bukti transaksi kepada nasabah. Bukti ini biasanya berupa struk atau kwitansi yang mencantumkan rincian transaksi, termasuk tanggal, jumlah, dan jenis transaksi yang dilakukan.

3.2.5 Membantu Mencetal Rekening Koran

Rekening koran adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh bank yang berisi semua transaksi yang terjadi pada rekening tertentu dalam jangka waktu tertentu, seperti setoran, penarikan, transfer, debit, dan kredit. Rekening koran memberi konsumen kemampuan untuk memantau secara menyeluruh setiap transaksi dan memastikan bahwa data keuangan mereka akurat.

Rekening koran juga sering digunakan sebagai bukti transaksi jika diperlukan untuk tugas administrasi seperti mengajukan kredit, meminjam modal usaha, atau menjaga dokumen resmi lainnya. Tugas saya adalah mengakses data transaksi,

memastikan data yang dicetak lengkap dan akurat sesuai permintaan nasabah, dan mencetak rekening koran sebagai bukti resmi aktivitas keuangan nasabah.

Proses ini sangat penting untuk membantu nasabah memantau keuangan mereka dan merupakan salah satu syarat administrasi untuk berbagai keperluan perbankan.

3.3 Kendala yang Dihadapi

Selama melakukan kerja profesi di PT Bank Tabungan Negara KC Bekasi. Pratikan memiliki beberapa kendala yang dihadapi, yaitu:

3.3.1 Korespondensi

Dalam menjalankan tugas korespondensi selama magang di Unit Bisnis Funding Bank BTN KC Bekasi, praktikan menghadapi kendala berupa keterlambatan balasan dari pihak terkait, Terutama ketika meminta disposisi persetujuan. Proses birokrasi yang panjang di mana dokumen harus melalui beberapa tahapan verifikasi dan persetujuan dari pejabat yang berwenang menyebabkan keterlambatan ini. Selain itu, Permintaan disposisi seringkali tidak langsung direspon karena pihak yang dimintai persetujuan memiliki banyak tanggung jawab. Selain itu, Kurangnya sistem notifikasi otomatis dan komunikasi yang buruk memperlambat proses karena permintaan dapat terlewatkan atau terlupakan. Keterlambatan ini menyebabkan proses administrasi dan layanan kepada pelanggan terhambat, sehingga efesiensi kerja menurun.

3.3.2 Entri Data Dokumen ke Excel

Praktikan sering menemukan data yang hilang atau tidak mengikuti format yang benar saat mengimpor data dokumen ke Excel. Praktikan juga harus sangat berhati-hati saat memasukkan data secara manual karena kesalahan sekecil apa pun dapat membahayakan keakuratan informasi konsumen. Agar data yang diolah tetap valid dan dapat dipercaya untuk pengambilan keputusan selanjutnya, sangat penting agar data dimasukkan dengan hati-hati. Selain itu, praktikaan harus menerapkan proses validasi data secara menyeluruh untuk memastikan bahwa data yang diolah akurat dan valid. Proses validasi mencakup pengecekan kelengkapan,kesesuaian format,dan konsistensi data dengan dokumen sumber atau database sebelumnya.

3.3.3 Pendampingan nasabah pengelolaan Funding untuk penempatan dan penarikan tunai

Dalam pekerjaan praktikan membantu nasabah terkait pengelolaan dana, praktikan mengalami kendala saat konsumen tidak memahami prosedur atau persyaratan dokumen yang dibutuhkan, Sehingga sulit untuk menyiapkan berkas yang lengkap dan sesuai dengan persyaratan bank. Serta proses pengajuan akan tertunda karena harus mengembalikan atau melengkapi dokumen. Praktikan harus meluangkan waktu lebih untuk menjelaskan secara rinci setiap persyaratan dan prosedur yang berlaku agar nasabah memahami betapa pentingnya dokumen yang lengkap untuk memperlancar proses pengelolaan dana. Selain itu, penjelasan yang jelas dan mudah dipahami sangat penting agar nasabah tidak bingung atau ragu saat mengikuti persyaratan administrasi yang cukup kompleks di bank.

3.3.4 Membantu Menjalankan CIF (Costumer Information File) & Transaksi Rekening Giro

Ketika membantu menjalankan proses Customer Information File (CIF), saya sering menemukan bahwa data pelanggan yang tidak lengkap atau tidak akurat sering kali menghambat pembuatan atau pembaruan CIF. Sangat penting untuk memastikan bahwa semua data yang diterima benar dan lengkap karena ketidaklengkapan data seperti alamat, nomor identitas, atau informasi kontak membuat proses verifikasi menjadi lebih sulit dan memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan klarifikasi atau perlengkapan data. Selain itu, data yang tidak akurat dapat menyebabkan kesalahan dalam pencatatan informasi nasabah, yang pada akhirnya akan berdampak pada validitas dan keandalan CIF tersebut.

3.3.5 Membantu Mencetak Rekening Koran

Praktikan mengalami kendala saat membantu pencetakan laporan bank:

antrean dan waktu tunggu yang lebih lama akibat peningkatan permintaan secara bersamaan. Selain itu, pencetakan laporan bank harus ditunda hingga masalah teknis pada sistem atau mesin cetak diperbaiki sesegera mungkin. Praktikan tidak dapat melanjutkan proses pencetakan dengan lancar karena masalah teknis ini. Untuk mencetak dan mendistribusikan laporan sesuai kebutuhan, situasi ini menuntut kesabaran dan kerja sama yang baik. Praktikan juga mencoba bekerja sama dengan teknis untuk menyelesaikaan masalah. Pada sistem atau mesin cetak dengan lebih cepat. Selain itu, mereka mencoba mengatur jadwal pencetakan secara bergiliran agar beban kerja mesin cetak tidak menumpuk sekaligus, yang mengurangi antrean. Selain itu, praktikkan untuk lebih proaktif memantau kondisi sistem dan mesin agar dapat segera melaporkan gangguan agar proses pencetakan laporan bank berjalan lebih lancar dan tepat waktu. Metode ini mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efesiensi proses pencetakan laporan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi selama melakukan kerja profesi, diperlukan langkah-langkah efektif seperti:

3.4.1 Korespondensi

Praktikan mengembangkan kebiasaan untuk menindaklanjuti dengan pihak-pihak terkait guna memastikan bahwa memo diterima tepat waktu guna mengatasi tantangan yang saya hadapi dalam pekerjaan korespondensi praktikan. Selain itu, saya berusaha untuk memastikan bahwa setiap memo mengikuti format dan standar yang berlaku di tempat kerja dengan meminta bimbingan dari karyawan yang lebih berpengalaman jika ragu.

3.4.2 Entri Data Dokumen ke Excel

Untuk memastikan data yang dimasukkan akurat dan sesuai format, praktikan selalu melakukan review data secara umum saat memasukkannya ke Excel. Jika ada data yang kurang detail, praktikan akan segera melakukan konfirmasi ke pihak terkait agar data yang dibutuhkan dapat segera dirinci. Selain itu, praktikan lebih memperhatikan detail saat proses entri data dan menggunakan fitur validasi Excel untuk mengurangi kemungkinan kesalahan sehingga keakuratan data tetap terjaga.

3.4.3 Pendampingan nasabah pengelolaan Funding untuk penempatan dan penarikan tunai

Ketika mendampingi nasabah dalam pengelolaan funding untuk penempatan dan penarikan tunai, praktikan mengatasi kendala kurangnya pemahaman nasabah dengan memberikan penjelasan secara sederhana dan sistematis mengenai prosedur serta persyaratan dokumen yang dibutuhkan.

3.4.4 Membantu Menjalankan CIF (Costumer Information File) & Transaksi Rekening Giro

Praktikan memecahkan masalah pemahaman klien yang tidak lengkap sambil membantu klien mengelola dana untuk penempatan dan penarikan tunai dengan memberikan penjelasan yang jelas dan ringkas tentang langkah-langkah dan dokumentasi yang diperlukan.

3.4.5 Membantu Mencetak Rekening Koran

Praktikan menjadwalkan pekerjaan cetak untuk menghindari pengiriman permintaan pada saat yang sama ketika praktikan mengalami masalah dalam membantu mencetak laporan bank. Praktikan segera memberi tahu teknisi jika ada masalah teknis dengan printer atau sistem sehingga dapat segera diperbaiki. Praktikan juga memberi tahu dia kapan perbaikan harus diselesaikan. Bahkan dengan masalah teknis, layanan pelanggan dapat dipertahankan dengan komunikasi yang efektif dan penanganan yang cepat.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Pembelajaran yang Diperoleh Selama menjalani Kerja Profesi (KP) di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bekasi pada Unit Bisnis Funding dari 10

Februari 2025 hingga 10 Juli 2025, saya memperoleh berbagai pembelajaran berharga yang mendukung pengembangan keterampilan profesional, pemahaman tentang operasional perbankan, serta kemampuan adaptasi dalam lingkungan kerja. Berikut adalah rincian pembelajaran yang diperoleh:

a) Memahami Operasional Unit Bisnis Pendanaan Saya meneliti secara mendalam tujuan dan fungsi unit bisnis pendanaan dalam ekosistem perbankan, khususnya terkait dengan perolehan dana dari nasabah melalui berbagai pilihan tabungan, termasuk tabungan rutin, deposito berjangka, tabungan pendidikan, dan tabungan haji. Pengelolaan setoran dan penarikan tunai, penempatan deposito, dan operasi rekening giro semuanya termasuk dalam prosedur ini. Modul ini memberikan wawasan tentang pentingnya likuiditas bank dan bagaimana dana nasabah dikelola untuk memungkinkan operasi pembiayaan seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR).
b) Keterampilan Dokumentasi dan Administrasi Saya memperoleh keterampilan administrasi yang metodis dan cermat dengan melakukan hal-hal seperti mendistribusikan berkas, mengelola Berkas Informasi Pelanggan (CIF), dan mencatat memo pendaftaran. Tugas korespondensi, termasuk melacak surat masuk dan keluar dan memastikan memo didistribusikan dengan benar, menyoroti pentingnya menjaga alur dokumen yang teratur untuk memfasilitasi komunikasi internal yang efisien. Lebih jauh lagi, mengembangkan CIF untuk pembukaan rekening meningkatkan pengetahuan tentang verifikasi data konsumen dan kepatuhan terhadap undang-undang perbankan.
c) Analisis dan Digitalisasi Data Tugas mentransfer data dokumen ke Microsoft Excel, terutama untuk memo bisnis, meningkatkan kemampuan untuk mendigitalkan arsip. Proses ini meliputi pembuatan templat tabel, memasukkan data secara akurat, dan penggunaan kembali untuk memastikan keakuratan informasi. Pelajaran ini menekankan pentingnya pengumpulan data yang efisien untuk memfasilitasi akses dan pengembangan informasi serta mengurangi risiko kegagalan dokumen fisik.
d) Pengalaman langsung berinteraksi dengan konsumen diberikan melalui layanan pelanggan dan bantuan dalam pengelolaan uang, termasuk penyetoran dan penarikan tunai. Saya memperoleh pengetahuan tentang cara mengedukasi pelanggan tentang keamanan transaksi, melindungi privasi PIN, dan menyediakan opsi tabungan yang memenuhi kebutuhan mereka. Latihan ini meningkatkan kesabaran, keterampilan komunikasi, dan kapasitas untuk menawarkan layanan yang baik dan ahli—yang semuanya penting untuk menjaga loyalitas dan kepuasan klien.

e) Pengetahuan tentang Transaksi dan Produk Perbankan Misalnya, pelajari berbagai layanan dan produk perbankan seperti transaksi penggajian, Real Time Gross Settlement (RTGS), Deposito On Call, dan Investa Plus. Saya belajar tentang seluk-beluk transaksi keuangan dan pentingnya mematuhi protokol bank dengan membantu pencairan setoran, pembayaran komisi kontrak, dan proses transfer. Lebih jauh, penerbitan laporan bank menjelaskan pentingnya catatan transaksi sebagai bukti formal untuk kebutuhan manajemen nasabah.