

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Customer Service atau dapat disebut sebagai layanan pelanggan yang bertugas untuk memberikan informasi dan layanan yang terkait dengan produk atau jasa yang di perdagangkan oleh perusahaan. Secara sederhana *Customer Service* merupakan sebuah layanan yang dihadirkan oleh perusahaan yang memiliki tugas sebagai sarana konsultasi, pemecahan masalah serta pusat informasi bagi setiap klien ataupun pelanggan. Menurut KBBI, pelayanan berarti upaya melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan sedangkan pelanggan merupakan pemakai barang hasil produksi atau pemakai jasa. Dengan demikian dapat diartikan *customer service* merupakan sebagai usaha, proses, atau kegiatan melayani kebutuhan para pemakai barang atau jasa.

Didalam pelaksanaan Kerja Praktek, Praktikan melakukan proses analisa terhadap sistem yang telah berjalan saat ini selain melakukan tanggung jawab sebagai karyawan di PT. Gradana Teknoruci Indonesia. Adapun analisa yang dilakukan terhadap proses pendaftaran pengguna, proses pinjaman, proses pendanaan hingga proses pencairan dana. Hal ini di lakukan agar pratikan mengetahui pentingnya fungsi tersebut dengan cara lebih mendalam dilihat dari sisi ilmu dan pengetahuan layanan pelanggan..

Pada laporan pelaksanaan Kerja Profesi ini, Praktikan mengambil judul tentang sistem analisa *customer service* untuk *lender* dan *borrower* dimana akan dijelaskan tentang poin – poin apa saja yang ada dalam dunia kerja terutama yang berkenaan dengan dunia *Fintech* (*Financial Tecknologi*). *Fintech* sendiri merupakan sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi dalam menjalankan semua proses bisnisnya tak terkecuali dalam layanan pelanggan (*Customer Service*). *Fintech* yang ada di Indonesia tentunya saat ini bermacam – macam namun pratikan hanya akan membahas sesuai dengan kerja profesinya yang dimana *fintech* yang dimaksud lebih berfokus

tentang pendanaan di dunia properti (*Peer to Peer Lending*). Semua platform P2P *Lending* yang sudah terdaftar resmi di OJK (Otoritas Jasa keuangan) wajib mencantumkan TKB90 yang memiliki arti sebagai ukuran tingkat keberhasilan penyelenggara *platform peer to peer lending* dalam memfasilitasi penyelesaian kewajiban pinjam meminjam dalam waktu 90 hari dari tanggal jatuh tempo. Gradana saat ini memiliki TKB90 sebesar **95,55%**, sehingga dalam melakukan proses kredit menjadi lebih aman.

Fintech dapat di artikan sebagai salah satu *segmen* didunia startup yang membantu untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam mempertajam , mengubah, dan mempercepat berbagai aspek pelayanan keuangan. Dalam perjalanan sistem bisnis tersebut tentunya perlu adanya divisi atau bagian yang mengatur jalur keluar masuknya pelanggan kepada sebuah perusahaan *fintech* maka dari itu perlu adanya *customer service*. Tugas *customer service* pada dasarnya sebagai pusat informasi layanan pelanggan dimana segala komunikasi dengan semua pelanggan berlangsung. *Customer Service* sendiri disini bertindak sebagai penghubung antara pelanggan dengan perusahaan baik dalam pengajuan pinjaman ataupun pendanaan, membantu segala keluhan pelanggan yang terkait dengan sistem serta pertanyaan lainnya.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

- a. Praktikan melakukan proses analisa terhadap sistem yang telah berjalan terkait dalam proses bisnis di PT Gradana Teknoruci Indonesia. Analisa yang di maksud meliputi analisa proses pendaftaran pengguna hingga proses transaksi terkait *Customer Service*.
- b. Mengukur parameter kemampuan diri sendiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar menjadi lebih maksimal.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

- a. Memperoleh kemampuan dalam memberikan informasi yang terkait dokumen syarat peminjaman apabila pelanggan tersebut merupakan *borrower* / peminjam.
- b. Memberikan informasi tentang pendanaan yang sedang berlangsung apabila pelanggan tersebut merupakan *lender* / pendana. Praktikan diharapkan mampu memberikan informasi lebih luas dalam bidang fintech (*financial technology*) property kepada para pengguna.

1.3 Tempat Kerja Profesi

Nama Perusahaan	Alamat
PT. GRADANA TEKNORUCI INDONESIA	JALAN PANJANG NO 8F KEBUN JERUK - JAKARTA BARAT

PT. Gradana Teknoruci Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Keuangan terutama untuk layanan jasa pinjaman ataupun investasi properti. Praktikan memilih tempat kerja praktek ini dikarenakan merupakan tempat kerja praktikan saat ini dan sebagai pemenuhan syarat laporan kerja praktek yang diselenggarakan oleh pihak Universitas Pembangunan Jaya. Selain itu praktikan tertarik untuk memberikan penjelasan baik mengenai alur proses bisnis dan sistem yang berjalan saat ini kepada para pembaca.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Sesuai dengan ketentuan dan persyaratan program Kerja Praktek, Praktikan memulai pelaksanaan KP mulai tanggal **2 Juni 2021 – 31 Agustus 2021**. Berikut penjelasan kegiatan yang dilakukan oleh praktikan didalam table berikut ini :

Tanggal	Kegiatan
31 Mei 2021	Persiapan Kerja Praktek
2 Juni 2021 - 31 Agustus 2021	Pelaksanaan Kerja Praktek
1 Agustus 2021 - Selesai	Memulai Penyusunan Laporan Kerja Praktek

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Kerja