

BAB III

PELAKSANAAN TINDAKAN KERJA PROFESI

3.1. Bidang Linkup Pekerjaan

Pada saat pelaksanaan tindakan Kerja Profesi, praktikan berkesempatan melakukan Kerja Profesi pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. (Kanpus). Yang berada pada lokasi Jl. Jendral Sudirman Kav. 44-46 Bendungan Hilir, Tanah Abang, Jakarta Pusat. Saat melaksanakan Kerja Profesi (KP) praktikan diberikan kesempatan untuk ikut andil pada divisi *Retail Payment* yang berada dibawah naungan departemen bisnis konsumen. Divisi *Retail Payment* memiliki fungsi untuk memberikan layanan kepada nasabah dan merchant dengan tujuan melestarikan dan mempermudah para nasabah untuk bertransaksi menggunakan BRI, baik dari sisi nasabah pribadi ataupun nasabah yang memiliki usaha. Divisi *Retail Payment* memiliki 5 departemen yaitu *Acquiring Business Department*, *E-Banking Business Department*, *Micro Payment Department* dan *Retail Payment Operation Department*. Pada *department* ini praktikan berkesempatan ditempatkan di *Department Retail Payment Operation* bagian *Merchant Care and Operation*. Selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi atau magang, praktikan bekerja dibawah bimbingan dan arahan Bapak Arief Amirudin selaku Dept Head *Retail Payment Operation*, Ibu Tuti Amalia selaku Assistant Vice Manager, Mas Adhi Digwijoyo selaku Manager, dan Pak Armand Harris selaku Supervisor.

Merchant Care and Operation memiliki tugas utama yaitu mengurus segala bentuk sistem pembayaran yang ada di BRI, baik secara nasabah perorangan ataupun sebagai nasabah *merchant*. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya *Merchant Care and Operation team* berkordinasi dengan seluruh team di divisi *Retail Payment* guna mempermudah tujuan dan keseluruhan divisi ini berkesinambungan dengan bagian yang saya

naungi, dikarenakan kami mengurus sisi pembayaran dan alur keuangan tersebut dari nasabah yang ada. Praktikan mendapatkan kesempatan untuk mengamati, berpartisipasi, dan terjun langsung untuk menghadapi kegiatan kerja *Merchant Care and Operation Team*. Cakupan tugas dan pekerjaan praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi sebagai *Merchant Care and Operation Team* divisi *Retail Payment* PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Diantaranya yakni:

1. *Handling Complaint* QRIS
2. Pengecekan Pembukuan / Pendebetan Nasabah
3. Penarikan *Report* Keuangan *Merchant*
4. Melakukan Pembayaran Manual / Sistem
5. Pengecekan Jobdesk Melalui Akun
6. Surat Menyurat

3.2. Pelaksanaan Kerja

Praktikan melakukan tindakan Kerja Profesi (KP) ini selama 6 bulan, mulai dari 04 April 2022 - 04 Oktober 2022. Pada hari pertama praktikan melakukan Kerja Profesi (KP) praktikan melakukan *on boarding* secara daring melalui *zoom meeting* dengan seluruh peserta *internship* PMMB. *On boarding* diselenggarakan oleh pihak HCD (*Human Capital Development*) untuk mengarahkan, memperkenalkan bagaimana PT Bank Rakyat Indonesia Tbk itu sendiri dan menjelaskan budaya serta peraturan pekerja PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Mulai dari ketentuan berpakaian pekerja, mekanisme *internship* itu sendiri, kemudian menjelaskan hak dan kewajiban yang dapat diperoleh selama praktikan melaksanakan *internship*. Kemudian, di hari kedua praktikan melakukan tes swab antigen di kantor pusat BRI sebelum ditempatkan pada divisi *Retail Payment*, hal ini guna memastikan bahwa praktikan tidak dalam keadaan mengidap penyakit Covid-19. Kemudian setelah hasil swab antigen praktikan keluar, praktikan diarahkan untuk ke ruang kerja Divisi *Retail Payment* di lantai 24 gedung BRI 2, lalu sesampainya praktikan di ruang kerja divisi praktikan diantar menuju bagian *Merchant Care and Operation* dan menemui pembimbing/mentor dalam dunia kerja yang akan

memberikan arahan ,bimbingan, dan ilmu selama pelaksanaan magang selama 6 bulan kedepan.

Praktikan diberikan pengenalan terhadap seluruh anggota *Merchant Care and Operation team* itu sendiri, guna mempermudah komunikasi didalam tim tersebut nantinya, kemudian praktikan diberikan arahan terkait Divisi *Retail Payment*, diawali dari struktur organisasi, budaya kerja Divisi *Retail Payment*, produk yang dimiliki oleh divisi *Retail Payment*, serta cangkupan pekerjaan yang nantinya akan dilakukan oleh praktikan. Selanjutnya praktikan diberikan instruksi untuk mengikuti budaya PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, yaitu melakukan doa pagi dan *briefing* yang biasa disebut sebagai apel pagi. Hal ini dijalankan setiap hari sebelum memulai pekerjaan, hal ini bersifat wajib diikuti oleh seluruh pekerja pada divisinya masing-masing. Doa pagi dan *briefing* dilakukan secara *hybrid offline* dan *online* melalui *zoom conference*, yang dimaksud adalah keseluruhan divisi terbagi dan tersebar di beberapa ruangan dan lantai, oleh karena itu untuk menyatukan doa pagi ini digunakan *zoom conference* dan yang berada pada ruangan berkumpul. Selain untuk doa pagi, *briefing* juga dilakukan guna memberikan *report update* terkait pekerjaan-pekerjaan yang telah atau akan dilaksanakan oleh masing-masing *team* Divisi *Retail Payment*, ataupun apabila ada kendala yang memungkinkan keterlibatan seluruh tim pada divisi.

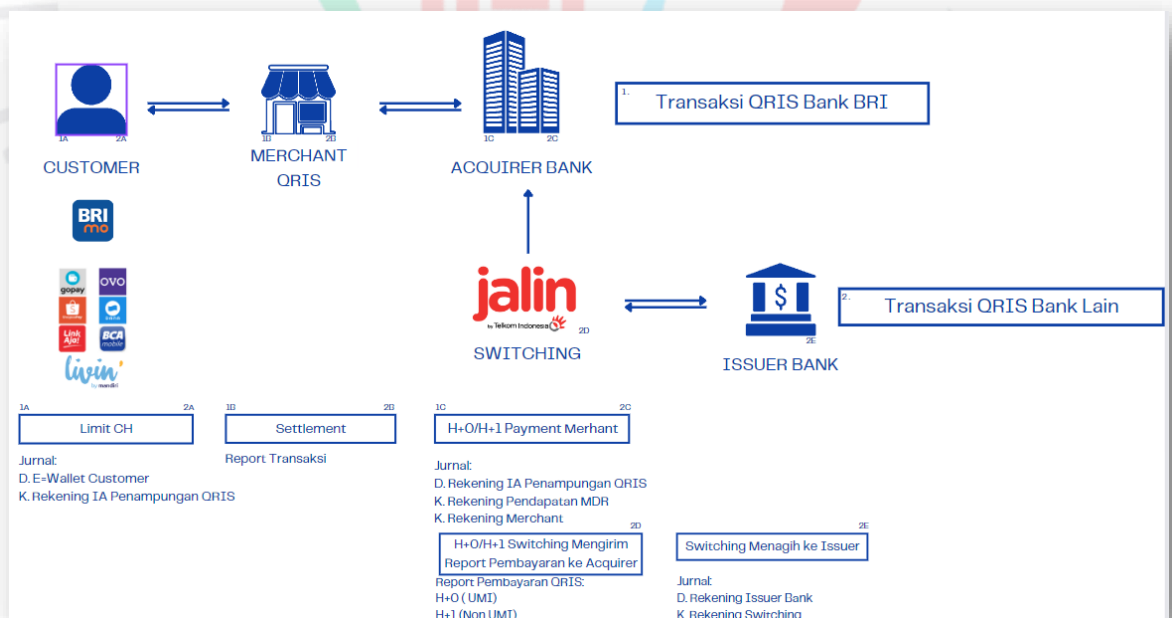
Pada pelaksanaan Kerja Profesi (KP) praktikan diberikan tugas utama yaitu melakukan *Handling Complaint* untuk produk Bank BRI yaitu *QRIS BRI*. Berikut merupakan penjabaran kegiatan pekerjaan yang sudah praktikan lakukan dan jalani selama melakukan Kerja Profesi (KP) sebagai *Merchant Care and Operation Team* pada divisi *Retail Payment* PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk:

3.2.1. Handling Complaint QRIS BRI

QRIS BRI adalah sebuah instrumen keuangan yang memiliki fungsi sebagai metode pembayaran berbasis teknologi yang menggunakan *barcode* sebagai metode pembayarannya. QRIS BRI

ini sendiri merupakan sebuah modernisasi dari instrumen pembayaran yang dikembangkan seiring perkembangan jaman, hal ini dilakukan guna mempermudah nasabah BRI untuk melakukan pembayaran *cashless*, terutama hal ini dikembangkan dan disebar luaskan pertama pada era pandemi. Tugas praktikan disini yaitu melakukan *monitoring* terhadap pembayaran dari sistem QRIS BRI itu sendiri, baik dari awal alur pembayaran dilakukan, hingga dana masuk kedalam rekening *merchant* dibawah naungan BRI.

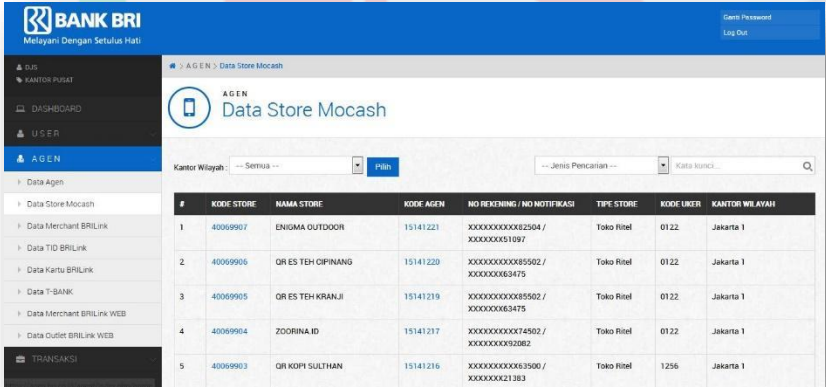
Dalam melakukan *monitoring* ini sendiri, praktikan melakukan pengecekan terhadap bagaimana alur keuangan itu sendiri, karena ini merupakan sistem yang masih segar dan terbilang baru, perlu dilakukan pemantauan terhadapnya, karena adanya kemungkinan kesalahan pada sistem ataupun teknis. Berikut adalah alur keuangan *QRIS BRI* yang dipelajari dan dipraktikkan pada lingkup pekerjaan yang dilakukan praktikan:



Dapat dilihat disini bagaimana alur keuangan yang diawali oleh nasabah yang melakukan transaksi terhadap suatu toko yang bekerja sama dengan BRI dan menggunakan QRIS BRI, kemudian saldo yang digunakan pada pemegang *e-wallet* akan berkurang seiring dilakukannya transaksi itu sendiri, lalu toko akan mendapatkan notifikasi bahwa transaksi tersebut benar adanya berhasil kedalam catatan toko tersebut, uang yang berhasil di alihkan ini akan masuk kedalam *casa* bank BRI untuk nantinya akan dibayarkan kepada toko yang bekerja sama dengan bank BRI. Pembayaran ini diverifikasi kembali oleh *principal* sebagai pihak ketiga untuk dinilai bahwa transaksi tersebut memang benar dan tidak ada kesalahan didalamnya, kemudian apabila transaksi tersebut tidak menggunakan *e-wallet* dari bank BRI, *principal* inilah yang akan menjembatani transaksi non bank BRI dengan toko yang bekerja sama dengan bank BRI. Berikut adalah contoh barcode QRIS BRI:



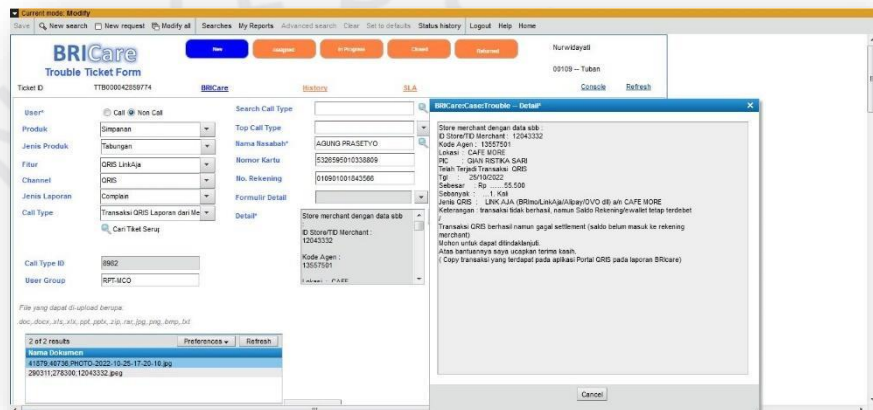
Berikut merupakan contoh barcode QRIS bank BRI yang biasanya dimiliki oleh toko yang menjalin kerjasama dengan bank BRI itu sendiri. Kemudian kami mengelola toko yang menjalin kerjasama dengan bank BRI melalui sebuah portal, yang biasa disebut portal agen. Yaitu daftar agen-agen yang melakukan kerja sama dengan bank BRI. Didalam portal ini kita dapat mengetahui kapan toko tersebut bekerja sama, alamat toko, nomor telfon, hingga nomor rekening yang didaftarkan untuk pembayaran terhadap toko tersebut. Dengan melakukan pendaftaran QRIS kedalam kerjasama bank BRI, nasabah dapat melakukan pemantauan terhadap penghasil toko mereka melalui Web Agen, portal ini diperuntukan untuk nasabah yang memiliki toko dan memiliki QRIS didalamnya.



#	KODE STORE	NAMA STORE	KODE AGEN	NO REKENING / NO NOTIFIKASI	TJPE STORE	KODE USER	KANTOR WILAYAH
1	40069907	ENIGMA OUTDOOR	15141221	XXXXXXXXXX22504 / XXXXXXXX1697	Toko Ritel	0122	Jakarta 1
2	40069906	QR ES TEH CIPINANG	15141220	XXXXXXXXXX85502 / XXXXXXXX63475	Toko Ritel	0122	Jakarta 1
3	40069905	QR ES TEH KRANJI	15141219	XXXXXXXXXX85502 / XXXXXXXX63475	Toko Ritel	0122	Jakarta 1
4	40069904	ZOORINA.ID	15141217	XXXXXXXXXX74502 / XXXXXXXX92082	Toko Ritel	0122	Jakarta 1
5	40069903	QR KOPPI SULTHAN	15141216	XXXXXXXXXX3500 / XXXXXXXX21353	Toko Ritel	1256	Jakarta 1

Kemudian untuk pengaplikasian *Handling Complaint* dari toko ataupun dari nasabah kita memiliki portal untuk melakukan pengaduan terhadap suatu kasus dari QRIS BRI itu sendiri, contohnya saja seperti transaksi yang berhasil namun uang tidak masuk kedalam rekening toko pada akhir harinya. Biasanya apabila hal ini terjadi kami selaku *Merchant Care & Operation team* akan melakukan investigasi terkait suatu masalah, apa yang

menyebabkan masalah ini, dimana dana tersebut terhambat, dan lain-lain. Setelah itu apabila memang dana tersebut terhambat, kami akan melakukan pembayaran secara manual dengan cara melakukan pendebitan ke rekening penampungan BRI dan pembukuan ke rekening toko tersebut.



3.2.2. Pengecekan Pembukuan/Pendebetan Nasabah

Sesuai dengan namanya proses ini merupakan bagian lanjutan dari suatu pembayaran, praktikan disini memiliki wewenang untuk melakukan pengecekan terhadap suatu rekening bank BRI. Kemudian dengan bimbingan dan pengawasan mentor praktikan, ia dapat melakukan suatu pembukuan ataupun pendebitan terhadap suatu rekening, dengan kata lain kita dapat mengambil dana dan menambahkan dana kedalam suatu rekening. Hal ini biasanya dilakukan untuk mengatasi kendala complain yang ada, seperti adanya transaksi yang gagal namun nasabah sudah mendapatkan barang dari toko, dalam hal ini kami akan melakukan pendebitan ke rekening nasabah sesuai dengan complain dari toko dan akan kami lakukan pembukuan kedalam rekening toko tersebut. Kemudian hal ini juga dapat berfungsi untuk melakukan

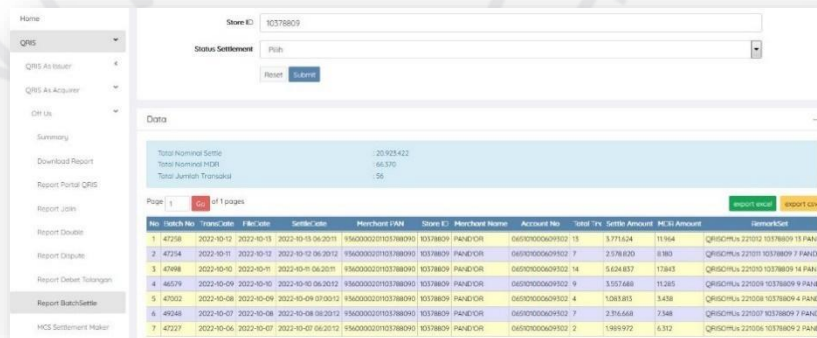
pengecekan terhadap suatu rekening, bagaimana uang itu masuk ataupun uang keluar didalam suatu rekening secara rinci.

Kepada Yth. RIZKY YOGATAMA Jl. Cut Nyak Dien FF10/26,Rt.7/2,TANGERANG KAB. PONDOK AREN TANGERANG KAB.		Tanggal Laporan : 04/11/22 Periode Transaksi : 20/10/22 - 31/10/22			
No. Rekening : 052101024402507 Nama Produk : BritAma Kar Khusus Valuta : IDR	Unit Kerja : KCP Bintaro Alamat Unit Kerja : Komp. Ruko Plaza Bintaro Jaya Sektor 3 No. D41				
Tanggal Transaksi	Uraian Transaksi	Teller	Debet	Kredit	Saldo
20/10/22 09:39:42	NEMB RENDY TO RIZKY YOGATAMA ESB:NBMB:0001500F:478970970641	8888487	0,00	700,000,00	750,329,00
20/10/22 12:53:53	QRIS479015024644#9360000200108901567 ESB:NBMB:0007000P:479015024644	8888535	140,000,00	0,00	610,329,00
20/10/22 13:25:38	NEMB RYAN SEPTIAN TO RIZKY YOGATAMA ESB:NBMB:0001500F:479021944216	8888597	0,00	1,534,000,00	2,144,329,00
20/10/22 15:13:26	QRIS479044980839#936000000132115366 ESB:NBMB:0007000P:479044980839	8888206	5,000,00	0,00	2,139,329,00
20/10/22 19:28:06	QRIS479102683357#9360000210053074672 ESB:NBMB:0007000P:479102683357	8888449	130,000,00	0,00	2,009,329,00
20/10/22 19:35:29	QRIS479104423969#9360000210053074672 ESB:NBMB:0007000P:479104423969	8888584	1,454,000,00	0,00	555,329,00
20/10/22 21:05:44	GOP01 +628967218184NBMS21840806810645 ESB:NBMB:0201000T:479123917976	8888036	1,000,00	0,00	554,329,00
20/10/22 21:05:44	GOP01 +628967218184NBMS21840806810645 ESB:NBMB:0201000T:479123917976	8888036	50,000,00	0,00	504,329,00

Seperti yang terlampir pada lampiran, disini kita dapat melihat bagaimana aliran suatu rekening itu sendiri, mulai dari alur uang keluar masuk, jenis tabungan dari rekening tersebut, hingga detail transaksi yang dilakukan oleh rekening tersebut. Hal ini merupakan suatu yang hanya bisa dilihat oleh pekerja yang bekerja di bank BRI itu sendiri, oleh karena itu praktikan melampirkan nomor rekening pribadi sebagai contoh guna menunjukkan bagaimana transaksi terjadi pada suatu rekening. Detail transaksi disini sangatlah rinci hingga waktu pelaksanaanya pun terlihat jelas.

3.2.3. Penarikan Report Keuangan Merchant

Pada pekerjaan ini, praktikan diminta untuk melakukan penarikan dari *report* transaksi yang terjadi pada suatu toko yang melakukan kerja sama dengan BRI itu sendiri. Hal ini biasanya dilakukan untuk melihat apakah transaksi yang terjadi pada lapangan sesuai dengan transaksi yang ada pada data di sistem.



The screenshot shows a web interface for a merchant's financial report. At the top, there is a 'Store ID' field with the value '10378809'. Below it, there is a 'Status Settlement' dropdown menu set to 'Pilih'. There are 'Reset' and 'Submit' buttons. The main content area is titled 'Data' and contains a summary table with the following values:

Total Nominal Settle	20.925.422
Total Nominal HDR	66.570
Total Jumlah Transaksi	58

Below the summary table, there is a table with 11 columns: No, Batch No, Trans Date, Batch Date, Settle Date, Merchant ID, Merchant Name, Store ID, Merchant Name, Account No, Total Tr, Settle Amount, and H.31 Amount. The table contains 7 rows of data, with the first row highlighted in blue. The data is as follows:

No	Batch No	Trans Date	Batch Date	Settle Date	Merchant ID	Merchant Name	Store ID	Merchant Name	Account No	Total Tr	Settle Amount	H.31 Amount
1	47258	2022-10-12	2022-10-18	2022-10-18 06:20:11	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	13	3.771.624	11.944	QRISCHLX.221012.10378809.13.PAK
2	47254	2022-10-11	2022-10-12	2022-10-12 06:20:12	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	7	2.576.630	8.365	QRISCHLX.221012.10378809.7.PAK
3	47968	2022-10-10	2022-10-11	2022-10-11 06:20:11	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	14	5.024.837	17.643	QRISCHLX.221010.10378809.14.PAK
4	46579	2022-10-09	2022-10-10	2022-10-10 06:20:12	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	6	1.957.686	11.265	QRISCHLX.221009.10378809.6.PAK
5	47002	2022-10-08	2022-10-08	2022-10-08 08:20:12	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	4	1.083.815	3.438	QRISCHLX.221008.10378809.4.PAK
6	49048	2022-10-07	2022-10-08	2022-10-08 08:20:12	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	7	2.916.668	7.548	QRISCHLX.221007.10378809.7.PAK
7	47227	2022-10-06	2022-10-07	2022-10-07 06:20:12	856000020103788090	10378809	PAKETOR	061010000009102	2	1.959.972	6.312	QRISCHLX.221006.10378809.2.PAK

Kemudian data yang berada dalam portal ini dapat ditarik secara keseluruhan untuk suatu kebutuhan tertentu, akan tetapi disini biasanya praktikan akan melakukan penarikan terhadap beberapa toko yang memiliki skala prioritasnya itu sendiri. Semua data yang berada pada portal ini dapat dicari menggunakan banyak hal, mulai dari nama toko itu sendiri, nomor rekening yang terdaftar, informasi kode toko yang terdaftar dan bahkan dari detail transaksi yang terjadi pun juga bisa dilakukan pencarian. Kemudian untuk beberapa data prioritas itu sendiri akan dimasukkan kedalam *Excel* dan dilakukan pengolahan data untuk menguji bagaimana validitas data tersebut, dan apakah ada selisih dari transaksi yang tercatat dan nominal dana yang masuk pada hari itu.

3.2.4. Pembayaran Manual/Sistem

Pembayaran merupakan suatu tolak ukur dari sisi perbankan itu sendiri, dalam hal ini ada banyak sekali instrumen keuangan yang dimiliki oleh bank BRI. Ada beberapa produk yang berjalan dan dikembangkan oleh *team Merchant Care and Operation* adalah produk Mesin EDC, Kartu *Debit dan Credit BRI, BRIZZI, dan QRIS*. Dimana produk ini adalah produk instrumen keuangan yang dibuat untuk menunjang dan mempermudah sistem pembayaran nasabah apabila menggunakan BRI. Semua hal diatas memiliki kegunaan yang relatif sama, yaitu sebagai tolak ukur alat pembayaran. Oleh karena itu praktikan berkesempatan untuk dapat melakukan pembayaran secara manual ke rekening yang dilampirkan melalui sistem yang dimiliki oleh bank BRI.

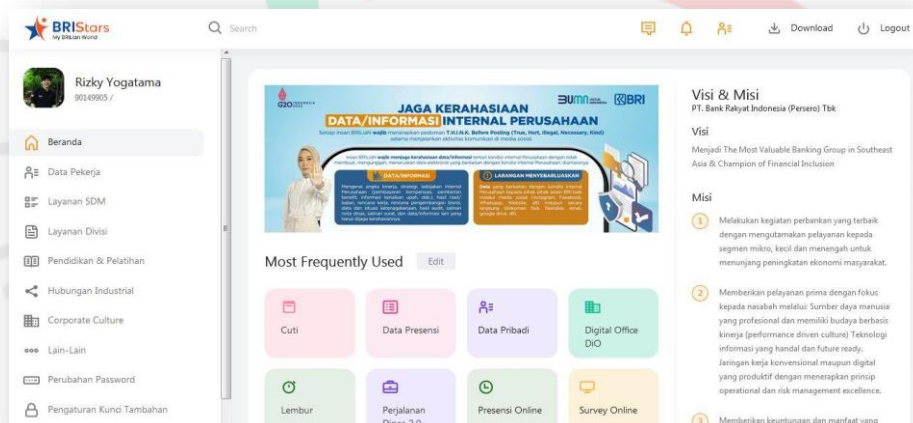
Dalam portal ini, kita dapat melakukan pencarian mengenai produk instrumen keuangan yang dimiliki oleh bank BRI. Didalamnya kita dapat mengetahui bagaimana sebuah toko bekerja sama dan menerima pembayaran melalui mesin EDC, dan portal ini juga digunakan untuk melakukan pemeliharaan terhadap status mesin EDC itu sendiri.

The screenshot displays the 'Report Data Merchant' page in the BANK BRI Merchant Management System. The interface includes a navigation menu on the left, a filter section at the top, and a data table below. The filter section shows various criteria like Nama Merchant, Provinsi, MID, TID, and MCC. The data table lists one merchant: PAND'OR, located in Jakarta Selatan, with MID 001999215123 and TID 10378809. The merchant's status is 'AKTIF' and they are associated with PT. PASIFIK CIPTA SOLUSI.

MID Induk	Merchant	Alamat	MID TID	Peruntukkan	Status	Kanwil	Pemasang	Tgl Pasang	Detail
	PAND'OR	JAKARTA SELATAN DKI JAKARTA	001999215123 10378809	MERCHANT	AKTIF	KAS KANPUS	PT. PASIFIK CIPTA SOLUSI		Libat

2.2.5. Pengecekan Jobdesk Melalui Akun

Praktikan pada saat menjalani program Kerja Pofesi (KP) memiliki nomor *personal number* yang dapat digunakan untuk login kedalam portal pekerja, yang dimana didalamnya banyak sekali hal yang dapat dilakukan. Disini praktikan dapat melakukan absensi hingga pencarian informasi mengenai pekerja yang bekerja di bank BRI. Kemudian praktikan juga dapat diberikan tugas oleh mentor melalui portal ini, dengan cara melakukan *forward* terhadap nota dinas yang telah ada, dan didalam nota dinas itu sendiri memiliki berbagai macam bentuk pekerjaan yang dapat dikerjakan oleh praktikan. Dapat dilihat disini banyak sekali berbagai menu yang terdapat pada portal tersebut.

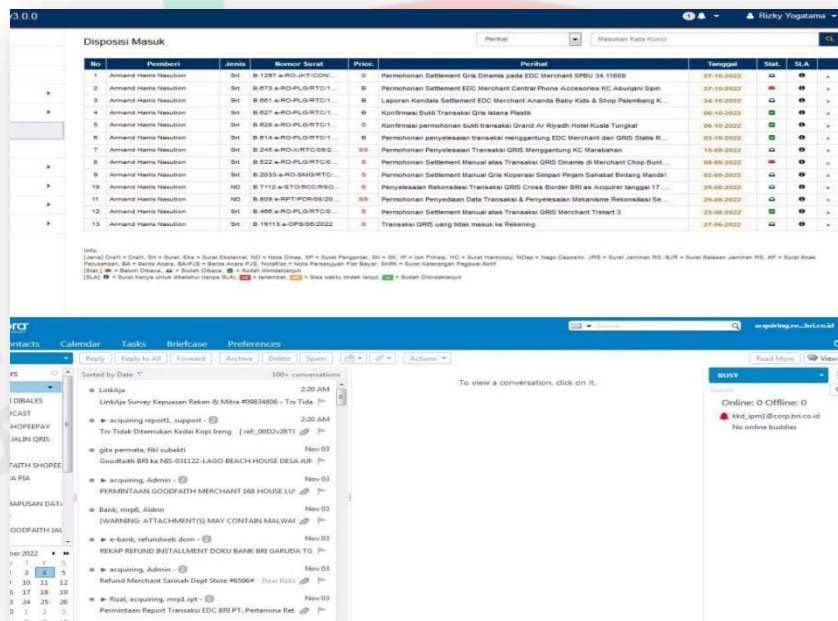


2.2.6. Surat-Menyurat

Saat praktikan melaksanakan Kerja Profesi praktikan turut membantu dalam kegiatan surat menyurat beberapa tujuan baik dari internal BRI, maupun eksternal BRI. berikut adalah kegiatan surat menyurat yang praktikan lakukan, praktikan melakukan surat menyurat dengan bagian lainya didalam bank BRI, Praktikan juga melakukan surat menyurat terhadap perusahaan yang memiliki

kerja sama dengan bank BRI, terutama pada bagian *Retail Payment Division*.

Surat menyurat ini banyak sekali jenisnya, ada yang melalui email dan ada juga surat menyurat secara internal BRI, guna memberikan tugas terhadap karyawan itu sendiri, biasanya hal ini disertai dengan nota dinas yang nantinya akan digunakan untuk penyampaian pekerjaan yang harus dilakukan. Dalam surat menyurat ini praktikan diajarkan untuk membuat bagaimana surat yang baik dan benar, serta sesuai dengan tata cara pembuatan surat di bank BRI, Terutama apabila surat tersebut memang memiliki urgensi yang sangat penting untuk perusahaan.



2.2.5. Surat-Menyurat

Saat praktikan melaksanakan Kerja Profesi praktikan turut membantu dalam kegiatan surat menyurat beberapa tujuan baik dari internal BRI, maupun eksternal BRI. berikut adalah kegiatan surat menyurat yang praktikan lakukan, praktikan melakukan surat

menyurat dengan bagian lainya didalam bank BRI, Praktikan juga melakukan surat menyurat terhadap perusahaan yang memiliki kerja sama dengan bank BRI, terutama pada bagian *Retail Payment Division*.

Surat menyurat ini banyak sekali jenisnya, ada yang melalui email dan ada juga surat menyurat secara internal BRI, guna memberikan tugas terhadap karyawan itu sendiri, biasanya hal ini disertai dengan nota dinas yang nantinya akan digunakan untuk penyampaian pekerjaan yang harus dilakukan. Dalam surat menyurat ini praktikan diajarkan untuk membuat bagaimana surat yang baik dan benar, serta sesuai dengan tata cara pembuatan surat di bank BRI, Terutama apabila surat tersebut memang memiliki urgensi yang sangat penting untuk perusahaan.

3.3. Kendala Apa Saja Yang Dihadapi

Saat praktikan melaksanakan tindakan Kerja Profesi (KP) di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Praktikan memiliki sejumlah masalah dan kendala, hal ini disebabkan oleh barunya praktikan yang terjun kedalam dunia kerja. Kendala yang dihadapi praktikan dalam pelaksanaan Kerja Profesi, diantaranya yaitu:

1. Kurang Menguasai *Microsoft Excel*

Praktikan mengalami sedikit kesulitan terhadap penguasaan *microsoft excel* di tingkat pekerjaan/kantoran. Hal ini disebabkan oleh kompleksnya data yang diolah melalui aplikasi tersebut. Kemudian praktikan merasa cukup kesulitan dengan pekerjaan yang dilakukan, dikarenakan hampir segala bentuk pekerjaan praktikan menggunakan *microsoft excel* dengan rumus-rumus penggunaan *microsoft excel* sangat variatif dan rumit. Hal ini sangat mungkin terjadi terhadap individu yang belum memiliki kebiasaan hari demi hari menggunakan *microsoft excel* secara berkala, apalagi

ditambah dengan praktikan bekerja di Kantor Pusat PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk yang dimana data yang dikelola tidaklah sedikit, melainkan data yang tersedia di seluruh bank BRI di Indonesia. Data ini perlu menggunakan rumus, step-step, dan berbagai cara cepat untuk dapat mempermudah setiap bentuk detail pekerjaan.

2. Kurangnya Proses Pengajaran Oleh Mentor

Praktikan merasa adanya sedikit kurangnya pengajaran oleh mentor, dikarenakan banyaknya proses pekerjaan yang membuat praktikan kadang sedikit kebingungan untuk mengerti dalam proses analisisnya.

3. Kurangnya Sosialisasi

Menurut praktikan sedikit merasakan adanya kurangnya sosialisasi sesama peserta magang, hal ini kadang dapat membuat adanya informasi yang tidak tersampaikan secara baik antar sesama anak magang.

2.4. Cara Menghadapi Kendala Yang Ada

Guna mengatasi beberapa kendala-kendala yang dialami selama menjalani Kerja Profesi (KP), solusi yang praktikan tempuh untuk mengatasi kendala tersebut yaitu:

1. Mendalami *Microsoft Excel*

Dalam mengatasi kendala penggunaan *microsoft excel*, praktikan mencoba untuk mencatat dan memahami bagaimana cara pekerjaan yang akan praktikan lakukan dan sebelumnya sudah diajarkan oleh pembimbing kerja hal ini bertujuan agar praktikan lebih mudah memahami dan mengingat apa saja rumus-rumus yang praktikan gunakan dalam pekerjaan tersebut sesuai dengan arahan pembimbing

kerja tanpa ada yang terlewatkan dan lupa terhadap rumus-rumus dalam mengerjakan pekerjaan.

2. Pembelajaran Oleh Mentor Lainnya

Untuk mengatasi kendala ini praktikan menggunakan cara yaitu belajar dengan mentor-mentor lainnya mengenai pekerjaan apa saja yang ada dan bagaimana cara kerja tersebut dijalankan, karena banyak sekali cara kerja cepat yang sudah dipahami oleh mentor-mentor lainnya dengan sudut pandang yang berbeda pula.

3. Sosialisasi

Dalam mengatasi kendala ini, praktikan berusaha untuk melakukan bonding secara normal dan mengalir agar dapat berbaur dengan anak magang lainnya, tanpa mengurangi cara berkomunikasi dengan rekan kerja yang benar karyawan pada perusahaan tersebut.

2.5. Pembelajaran dari Pelaksanaan Kerja Profesi

Selama melakukan kegiatan Kerja Profesi kurang lebih selama 6 bulan pada posisi *Business Partnership*, praktikan mendapatkan banyak pembelajaran yang diperoleh antara lain:

a) Alur Bisnis

Saya mendapatkan kesempatan untuk melakukan Kerja Profesi pada bagian Retail Payment, dalam hal ini praktikan banyak memperoleh pelajaran terkait alur bisnis karena tugas utama dari Retail Payment sendiri yaitu mensosialisasikan produk Bank BRI dengan unit kerja dan tenaga pemasar Bank BRI, praktikan memperoleh pembelajaran mengenai cara mengolah data bisnis dengan

baik, dan melihat bagaimana cara perbankan melayani nasabahnya dengan bisnis-bisnis tertentu.

b) Menambah Wawasan dan Pengalaman Dalam Dunia Kerja
Praktikan memperoleh banyak wawasan dan pengetahuan baru terutama mengenai dunia perbankan yang begitu luas didalamnya, dan juga praktikan merasakan penambahan kemampuan dalam penggunaan microsoft excel, karena hampir segala bentuk pekerjaan yang praktikan lakukan menggunakan microsoft excel sehingga membuat mulai terbiasa dan paham, praktikan juga merasakan bagaimana situasi sebagai karyawan dalam suatu lingkup dunia kerja, dan diperlakukan sama rata seperti karyawan lainnya.

c) Budaya Perusahaan

Praktikan mempelajari bahwa suatu perusahaan memiliki budaya perusahaan yang berbeda-beda, hal ini dapat dirasakan oleh praktikan ketika praktikan mulai melaksanakan program Kerja Profesi (KP) hal ini disadari dari karakteristik direksi atau kepemimpinan pada tiap tiap divisi, kebiasaan karyawan dari perusahaan, tata etika berpakaian perusahaan, dan juga strategi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

d) Bonding

Praktikan dapat membangun bonding kepada karyawan dengan baik, sehingga hubungan kekeluargaan masih terjalin hingga saat ini walaupun sudah tidak bekerja ditempat tersebut.

e) Tanggung Jawab

Praktikan mendapatkan pembelajaran untuk bertanggung jawab pada keseluruhan tugas yang telah diberikan, dan berkomitmen terhadap pekerjaan yang diberikan dalam

lingkup pekerjaan. Hal ini menumbuhkan rasa untuk bertanggung jawab praktikan mengenai dunia pekerjaan, bagaimana pekerjaan yang kita miliki haruslah kita selesaikan secara tepat waktu.

Begitu banyak kendala serta pembelajaran yang dapat diambil dari pelaksanaan tindakan Kerja Profesi yang telah saya lalui, mulai dari awalan yang terasa berat setiap harinya hingga akhir yang merasakan bagaimana sudah terbiasa dengan dunia pekerjaan itu sendiri. Namun menurut saya tindakan ini perlu diadakan setiap tahunnya dan perlu untuk bekerja sama dengan perusahaan yang memiliki prospek pekerjaan yang besar didalam, maupun diluar. Karena dengan adanya kerjasama tersebut, mahasiswa memiliki peluang untuk merasakan bagaimana rasanya bekerja di perusahaan besar sebelum mereka lulus, dan hal ini dapat menjadi bekal untuk para mahasiswa nantinya agar tidak terlalu canggung dengan dunia pekerjaan setelah dunia perkuliahan yang sedang dilaluinya.

Saya berharap dengan adanya penulisan laporan Kerja Profesi ini, dapat membuat orang-orang, masyarakat, dan mahasiswa lainnya dapat memiliki pandangan mengenai bagaimana dan betapa pentingnya untuk mahasiswa melakukan tindakan kegiatan kerja profesi ini, selain untuk pengalaman yang akan ditempuh kelak, hal ini juga dapat melatih kepribadian menjadi lebih dewasa, karena tidak dapat dipungkiri pada lingkungan kerja yang saya jalani masyarakat adalah bapak/ibu yang sudah memiliki keluarga dan tanggungan. Dengan begitu kita dapat belajar untuk merubah pola pikir menjadi lebih berkembang lagi, terutama untuk menerima berbagai pandangan dan persepsi dari orang lain.