

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Dalam pelaksanaan Kerja Profesi selama tiga bulan ini praktikan mendapatkan kesempatan untuk mengerjakan berbagai macam pekerjaan. Beberapa pekerjaan tersebut antara lain membantu nasabah menjalankan transaksi finansial yaitu setor/penarikan uang tunai, pemindahbukuan, dan pengiriman uang. Pekerjaan tersebut diberikan langsung oleh Kepala Cabang dan Kepala Bagian divisi Teller.

#### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

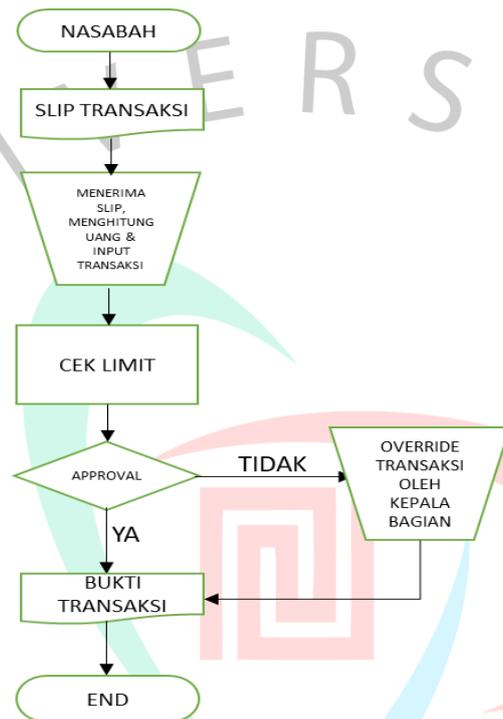
Dalam melaksanakan tugas di BCA KCP Pondok Indah, praktikan dituntut untuk melakukan pemahaman dalam bekerja untuk menjalankan tugas tugas yang di berikan selama kerja profesi berlangsung. Praktikan harus mengerjakan apa yang telah diperintahkan oleh pembimbing untuk mendapatkan pemahaman dan pengalaman kerja , selain itu Praktikan juga harus mempunyai kesadaran jika menemui kendala selama melakukan tugas dan pekerjaan. Praktikan di tempatkan di bagian Teller, dalam setiap pekerjaan praktikan berupaya memahami yang di berikan . Dalam paham tersebut ditunjukan agar praktikan dapat mencapai keahlian yang seharusnya dimiliki sehingga praktikan dapat melaksanakan setiap tugas yang di berikan sebaik mungkin. Kemudian dibutuhkan kedisiplinan dalam praktek kerja yang sesungguhnya , seperti (berpakaian yang seharusnya, absen tidak telat, megikuti prosedur yang telah ditetapkan perusahaan dan mengikuti kegiatan yang diberikan oleh cabang).

Adapun perincian dalam tugas yang diberikan dalam pelaksanaan kerja profesi di bagian teller adalah sebagai berikut:

1. Menerima setoran tunai nasabah.

Langkah pertama yang dilakukan oleh seorang teller pada transaksi setoran tunai adalah memeriksa slip transaksi nasabah. Lalu teller akan menghitung uang tunai nasabah secara rinci. Setelah uang yang diterima sudah sesuai maka teller akan menginput transaksi nasabah

pada sistem. Jika nilai transaksi nasabah masih pada limit teller maka transaksi dapat langsung diproses dan tervalidasi tetapi jika nilai transaksi nasabah melebihi limit teller maka harus dilakukan override transaksi oleh kabag teller. Setelah selesai dan transaksi tervalidasi maka teller akan menyerahkan bukti transaksi pada nasabah.

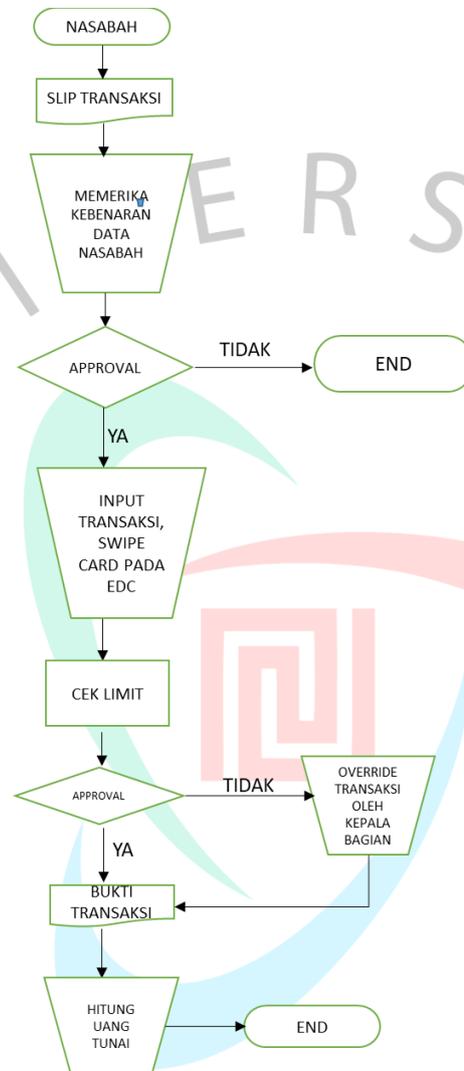


Gambar 3.1 Proses transaksi setoran tunai

2. Membantu penarikan tunai dari rekening nasabah.

Proses pertama yang dilakukan oleh teller pada saat melakukan transaksi penarikan dari rekening nasabah adalah memeriksa kelengkapan slip nasabah. Lalu teller memastikan kebenaran data dengan melihat DIN (Data Identitas Nasabah) di sistem yang berisi foto nasabah, KTP dan TTD nasabah. Jika sudah sesuai maka teller akan menginput transaksi pada sistem, swipe kartu pada mesin EDC dan lalu nasabah akan menginput pin pada mesin EDC. Jika pin yang diinput nasabah benar maka transaksi pun akan berhasil. Jika nilai transaksi nasabah masih pada limit teller maka transaksi dapat langsung diproses dan tervalidasi tetapi jika nilai transaksi nasabah melebihi limit teller maka harus dilakukan override transaksi oleh

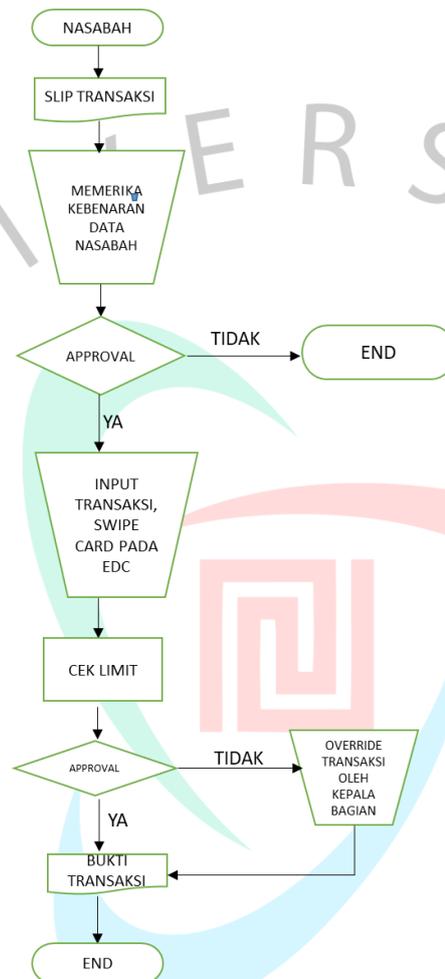
kasir teller. Lalu teller akan membayarkan uang tunai sesuai dengan jumlah transaksi nasabah tersebut.



Gambar 3.2 Proses penarikan tunai

3. Memproses transaksi pengiriman uang dari rekening nasabah. Langkah pertama yang harus dilakukan pada transaksi pengiriman uang adalah memeriksa slip transaksi nasabah. Jika slip transaksi sudah sesuai maka teller akan menginput nomor rekening dan nominal pada sistem. Lalu kartu ATM nasabah akan di swipe pada mesin EDC dan nasabah diminta untuk menginput pin. Jika nilai transaksi nasabah masih pada limit teller maka transaksi dapat langsung diproses dan

tervalidasi tetapi jika nilai transaksi nasabah melebihi limit teller maka harus dilakukan override transaksi oleh kabag teller. Setelah transaksi selesai maka teller akan memberi bukti transaksi pada nasabah.

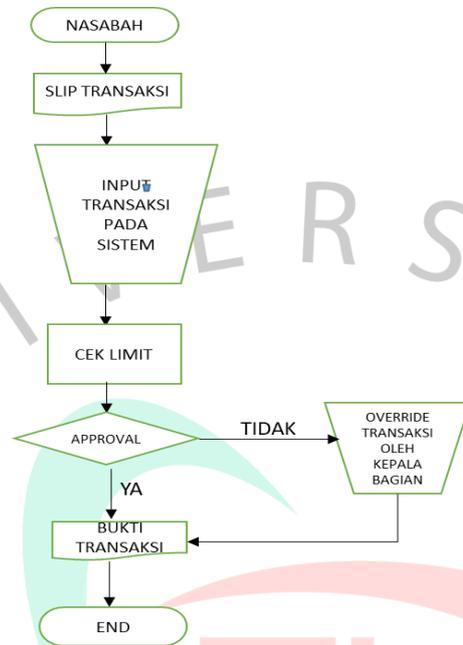


Gambar 3.3 Proses pemindahbukuan

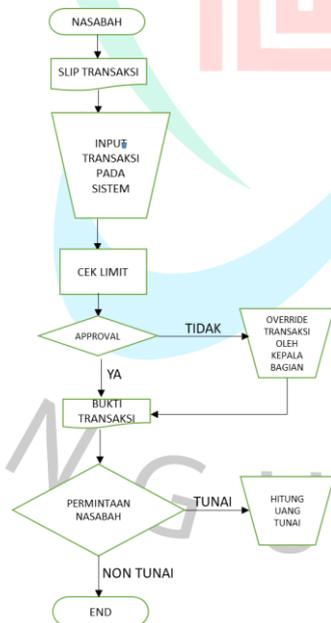
4. Memproses pencairan cek / giro.

Proses pertama yang harus dilakukan pada transaksi pencairan cek giro adalah memeriksa slip transaksi nasabah. Jika sudah sesuai maka teller akan menginput transaksi nasabah pada sistem. Jika nilai transaksi nasabah masih pada limit teller maka transaksi dapat langsung diproses dan tervalidasi tetapi jika nilai transaksi nasabah melebihi limit teller maka harus dilakukan override transaksi oleh kabag teller. Setelah transaksi selesai maka teller akan memberi bukti transaksi pada nasabah. Untuk transaksi cek, maka bisa diproses

secara tunai dan teller akan membayarkan uang tunai sesuai transaksi nasabah.



Gambar 3.4 Proses pemcairan giro



Gambar 3.5 Proses pencairan cek

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dikarenakan adanya kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama melakukan kegiatan Kerja Profesi di BCA KCP Pondok Indah selama 3 (tiga) bulan, Praktikan mengalami kendala dalam pelaksanaan KP. Adapun kendala yang dialami praktikan sebagai berikut:

- Menghadapi karakteristik nasabah yang berbeda-beda.  
Setiap harinya teller harus menghadapi nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Ada nasabah yang baik, yang cerewet, tidak sabaran, judes, suka komplain, dsb. Teller pun harus tau cara menangani nasabah yang berbeda-beda.
- Sistem yang digunakan terkadang mengalami gangguan.  
Sistem komputer yang digunakan kadang suka melambat sehingga menghambat teller dalam melakukan transaksi dan bisa menyebabkan komplain yang muncul dari nasabah.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh Praktikan pada saat pelaksanaan Kerja Profesi pada Badan Pemeriksa Keuangan Kantor Perwakilan DKI Jakarta, berikut adalah cara Praktikan mengatasi kendala tersebut:

- Memperhatikan cara menangani nasabah. Jika ada nasabah yang complain maka praktikan harus tetap mempertahankan sikap yang sopan dan ramah. Mendengarkan komplain nasabah dan memberikan solusi yang tepat bagi nasabah.
- Memberikan saran kepada manajemen untuk melakukan pembaharuan sistem secara berkala guna mengurangi hambatan yang mungkin terjadi pada sistem.

### 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pembelajaran yang diperoleh praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi kurang lebih selama dua setengah bulan ini, praktikan mendapatkan banyak pembelajaran dan ilmu baru mengenai pengendalian internal pada transaksi finansial nasabah pada bank BCA KCP Pondok Indah. Selain itu, Praktikan mempelajari penerapan COSO pada sebuah perusahaan perbankan swasta.

*COSO (Committee of Sponsoring Organizations)* terdiri dari 5 konsep, yaitu:

- Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian adalah rangkaian standar, proses dan struktur yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pengendalian intern di seluruh organisasi. Penerapan lingkungan pengendalian pada Bank BCA KCP PDI dilaksanakan dengan adanya struktur organisasi, pembagian wewenang dan tanggung jawab.

- **Penilaian Resiko (*Risk Assessment*)**  
Penilaian risiko melibatkan proses yang dinamis dan berulang (*iterative*) untuk mengidentifikasi dan menganalisis risiko terkait pencapaian tujuan. Penerapan penilaian risiko pada Bank BCA KCP PDI dilaksanakan dengan selalu mematuhi standar operasional yang berlaku selama menjalankan transaksi finansial nasabah,
- **Aktivitas Pengendalian (*Control Activity*)**  
Kegiatan pengendalian mencakup tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur untuk membantu memastikan dilaksanakannya arahan manajemen dalam rangka meminimalkan risiko atas pencapaian tujuan. Aktivitas pengendalian pada Bank BCA KCP PDI dilaksanakan dengan adanya kegiatan otorisasi/persetujuan dan verifikasi yang dilakukan oleh teller dan kabag teller pada saat melakukan transaksi finansial nasabah.
- **Komunikasi dan Informasi (*Communication and Information*)**  
Setiap perusahaan memerlukan informasi demi terselenggaranya fungsi pengendalian internal dalam mendukung pencapaian tujuan. Manajemen harus memperoleh, menghasilkan, dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas, baik dari sumber internal maupun eksternal. Hal tersebut diperlukan agar komponen pengendalian internal yang lain berfungsi dengan baik sebagaimana mestinya. Tahap ini dilakukan dengan adanya pengarahan pagi yang dilakukan setiap hari sebelum memulai operasional cabang. Pengarahan pagi berisikan penyampaian informasi-informasi terkait dengan operasional cabang.

- Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activity*)

Kegiatan pemantauan mencakup evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah, atau kombinasi dari keduanya yang digunakan untuk memastikan masing-masing komponen pengendalian internal ada dan berfungsi sebagaimana mestinya. Kegiatan pemantauan pada bank BCA KCP PDI dilaksanakan dengan adanya evaluasi dari tim audit internal yang dilakukan 4 kali dalam setahun.

