

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Pekerjaan

Customer Service (CS) memiliki peran krusial dalam dunia perbankan, menjadi wajah terdepan bank yang memberikan pelayanan dan membangun hubungan dengan masyarakat. Tugas utama seorang CS melibatkan penyelesaian permasalahan dan keluhan nasabah, serta memberikan penjelasan rinci mengenai produk dan informasi bank. Pelayanan yang baik dari seorang *Customer Service* mencerminkan sikap keseluruhan bank terhadap nasabah, yang berpotensi memengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. *Customer service* juga mengoperasikan aplikasi *New Delivery System (NDS)* dalam melakukan proses transaksi *Non-Finansial* nya.

Kearsipan menurut Terry dalam Moekijat dalam Asriel (2018:10) adalah suatu penempatan kertas-kertas yang terletak didalam tempat penyimpanan yang sudah sesuai dengan ketentuan sedemikian rupa sehingga ketika dilakukannya pencarian kembali mudah ditemukan dengan cepat. Sesuai dengan Sayuti dalam Asriel (2018:10) bahwa kearsipan atau dapat disebut dengan *filing* adalah kegiatan yang menempatkan dokumen-dokumen penting kedalam penyimpanan arsip yang sudah sesuai dengan standart ketentuan, dengan demikian akan mempermudah penempuan kembali warkat dnegan cepat dan mudah. Pendapat yang diberikan oleh para ahli senada bahwa proses dalam penyimpanan arsip sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam penyimpanan warkat secara sistematis.

Perbedaan arsip dan kearsipan menurut Asriel (2018:11) yaitu arsip adalah bendanya dan kearsipan adalah suatu kegiatan, pengaturan, pengelolaan dan penyimpanan dokumen yang sistematis memastikan bahwa dokumen-dokumen dapat ditemukan kembali dengan mudah dan cepat saat dibutuhkan.

Dalam pelaksanaan kearsipan tentunya ada yang bertanggung jawab dan terdapat organisasi yang mendapatkan peranan penting dalam kearsipan. Menurut Yayan Daryan dalam Muhidin, Ali, Winata Hendri (2018:21-22) tanggung jawab pencipta arsip, meliputi :

1. Menyusun kebijakan kearsipan sesuai UU No. 43 Tahun 2009.
2. Menerapkan manajemen penyimpanan dinamis.
3. Buat unit khusus untuk penyimpanan.
4. Menyediakan infrastruktur dan fasilitas penyimpanan untuk manajemen penyimpanan dinamis.
5. Melaksanakan laporan perlindungan, penyelamatan dan penyimpanan kepada ANRI dalam situasi darurat.
6. Lindungi arsip jika terjadi bencana.
7. Mengembangkan arsip resmi, klasifikasi arsip, jadwal penyimpanan arsip dan sistem untuk mengklasifikasikan dan mengamankan akses arsip.
8. Menjaga keaslian, integritas, kerahasiaan dan keamanan catatan yang dikelola.
9. Mengatur dan mendokumentasikan proses pembuatan dan penerimaan catatan.
10. Menyediakan penyimpanan dinamis kepada pengguna yang berwenang.
11. Buat daftar repositori dinamis, termasuk repositori yang dikelola dan repositori umum.
12. Menjaga integritas, kerahasiaan dan keamanan catatan.
13. Menjaga keamanan repositori tertutup.
14. Tentukan proses layanan berbasis standar.
15. Melaksanakan penyusutan arsip sesuai Program Retensi Arsip (JRA).
16. Miliki dan terapkan JRA.
17. Lanjutkan pemusnahan dokumen arsip sesuai prosedur.
18. Mengirimkan arsip statis ke ANRI atau Lembaga Arsip Daerah.
19. Menjamin keaslian, keandalan dan integritas bahan arsip statis yang diserahkan kepada lembaga kearsipan.
20. Memastikan pengelolaan arsip yang dibuat oleh organisasi dengan anggaran publik.

Selama menjalankan Kerja Profesi sebagai Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Praktikan memiliki tugas dan tanggung jawab yang melibatkan interaksi langsung dengan nasabah. Beberapa tugas dan tanggung jawab yang mungkin diemban Praktikan antara lain :

1. Melakukan pengelolaan arsip dokumen berkas pinjaman dan operasional
2. Melayani nasabah untuk pencetakan buku tabungan dan kartu debit setelah pembukaan rekening *online*

3.2 Pelaksanaan Kerja

- a. Melakukan pengelolaan arsip dokumen berkas pinjaman dan operasional pada kantor BRI Unit Ciseeng memiliki alur pengelolaan yang sudah ditentukan sesuai dengan DIO (*Digital Office*) Pelaksanaan BRIMEN Kanwil Jakarta 3. Hal tersebut menjadi panduan untuk para pekerja agar arsip yang ada di unit kerja dapat tertata rapi.

Pada alur yang tertera sesuai dengan arahan dari BRI Kanwil Jakarta 3 yang diterapkan menyeluruh wilayah BRI naungan Kanwil Jakarta. Berikut langkah-langkahnya:

- a. langkah pertama yaitu *customer service* melakukan pengecekan kembali dokumen arsip setelah pelayanan.
- b. Langkah kedua dilakukan pengecekan dokumen oleh kepala unit.
- c. Langkah ketiga kepala unit mengecek apakah dokumen sudah sesuai ketentuan atau tidak.
- d. Langkah keempat yaitu *customer service* melakukan *indexing* yaitu merapikan dan mengurutkan dokumen sesuai ketentuan dari nomor rekening terkecil paling bawah dan terbesar paling atas.
- e. Langkah kelima yaitu dilakukan *boxing* dokumen oleh *customer service* sesuai urutan nomor yang tertera di buku utama.
- f. Langkah keenam yaitu dilakukan penyimpanan arsip ke ruang brimen oleh *customer service* dan diawasi oleh kepala unit.
- g. Langkah ketujuh adalah *Asisten Manager Operational (AMO)* memastikan dokumen sudah tersimpan di ruang arsip BRI Unit Ciseeng.

Jenis sistem penyimpanan pada pengelolaan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng menggunakan sistem penyimpanan berdasarkan nomor seri (urut). Hal tersebut menjadi panduan untuk para pekerja agar arsip yang ada di unit kerja dapat tertata rapi.

Pada sistem ini dapat untuk menemukan kembali arsip berdasarkan nomor urut pada buku nomor dan register. Perlengkapan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

a. *Filing cabinet*



GAMBAR 3. 1 CONTOH GAMBAR FILING CABINET DI KANTOR BRI UNIT CISEENG

(Sumber : Praktikan, 2023)

Dalam 1 *filing cabinet* dapat menampung sampai sebanyak 200 berkas. Dan dibutuhkan 10 filing cabinet yang artinya terdapat kurang lebih 2.000 berkas. Pada sistem pengelolaan kantor BRI Unit Ciseeng *Filing cabinet* sering disebut dengan lemari. Pada pengelolaan arsip sesuai dengan penomoran sebagai berikut :

- Lemari A dengan kode 1
- Lemari B dengan kode 2
- Lemari C dengan kode 3
- Lemari D dengan kode 4
- Lemari E dengan kode 5
- Lemari F dengan kode 6
- Lemari G dengan kode 7
- Lemari H dengan kode 8
- Lemari I dengan kode 9

Lemari J dengan kode 10

b. *Guide*



GAMBAR 3. 2 CONTOH GAMBAR GUIDE ARSIP DI BRI UNIT CISEENG

(Sumber : *Praktikan*, 2023)

Guide diperlukan sebagai diketahui urutan pada *filling cabinet*, dibelakang *guide* terdapat 10 folder. Satu *folder* berisi 5 berkas, berarti 1 *guide* memuat 50 folder. Sehingga dibutuhkan 10 *guide* setiap rak. Pada pengelolaan arsip sistem nomor di kantor BRI Unit Ciseeng *guide* disebut juga dengan rak.

Guide/ Rak 1 kodenya 01

Guide/ rak 2 kodenya 02

Guide/ rak 3 kodenya 03

Guide/ rak 4 kodenya 04

c. *Hanging folder*



GAMBAR 3. 3 CONTOH GAMBAR HANGING FOLDER ARSIP DI BRI UNIT CISEENG

(SUMBER : PRAKTIKAN, 2023)

Pada penyimpanan arsip pada 1 lemari atau laci dibutuhkan 40 *hanging folder*. Berarti dibutuhkan sekitar 400 *hanging folder* untuk mengimpan arsip sebanyak 2.000 berkas. Pada pengelolaan arsip kantor BRI Unit Ciseeng. Terdapat *hanging folder* yang disebut dengan baris yang berkode sebagai berikut :

Baris 1 kodenya 01-5

Baris 2 kodenya 5-10

Baris 3 kodenya 11-15

Baris 4 kodenya 16-20

Baris 5 kodenya 21-25

Baris 6 kodenya 26-30

Baris 7 kodenya 31-35

Baris 8 kodenya 36-40

Baris 9 kodenya 41-45

Baris 10 kodenya 46-50

d. Buku nomor dan buku register

TANGGAL RESMI	SANGKAL	BRANCU KODE	RUANG/AN LEMARI	RAB	RUMAH	NOMOR KISI	JAMAT		
2020	01	01	7742	0	A	1	1	7742TT20200102	7742.I.A.1.1
2020	01	01	7742	0	A	1	2	7742TT20200103	7742.I.A.1.2
2020	01	01	7742	0	A	1	3	7742TT20200106	7742.I.A.1.3
2020	01	01	7742	0	A	1	4	7742TT20200107	7742.I.A.1.4
2020	01	01	7742	0	A	1	5	7742TT20200108	7742.I.A.1.5
2020	01	01	7742	0	A	1	6	7742TT20200109	7742.I.A.1.6
2020	01	01	7742	0	A	1	7	7742TT20200110	7742.I.A.1.7
2020	01	01	7742	0	A	1	8	7742TT20200113	7742.I.A.1.8
2020	01	01	7742	0	A	1	9	7742TT20200114	7742.I.A.1.9
2020	01	01	7742	0	A	1	10	7742TT20200115	7742.I.A.1.10
2020	01	01	7742	0	A	1	11	7742TT20200116	7742.I.A.1.11
2020	01	01	7742	0	A	1	12	7742TT20200117	7742.I.A.1.12
2020	01	01	7742	0	A	1	13	7742TT20200120	7742.I.A.1.13
2020	01	01	7742	0	A	1	14	7742TT20200114	7742.I.A.1.14

GAMBAR 3. 4 CONTOH GAMBAR BUKU REGISTER ARSIP DI BRI UNIT CISEENG

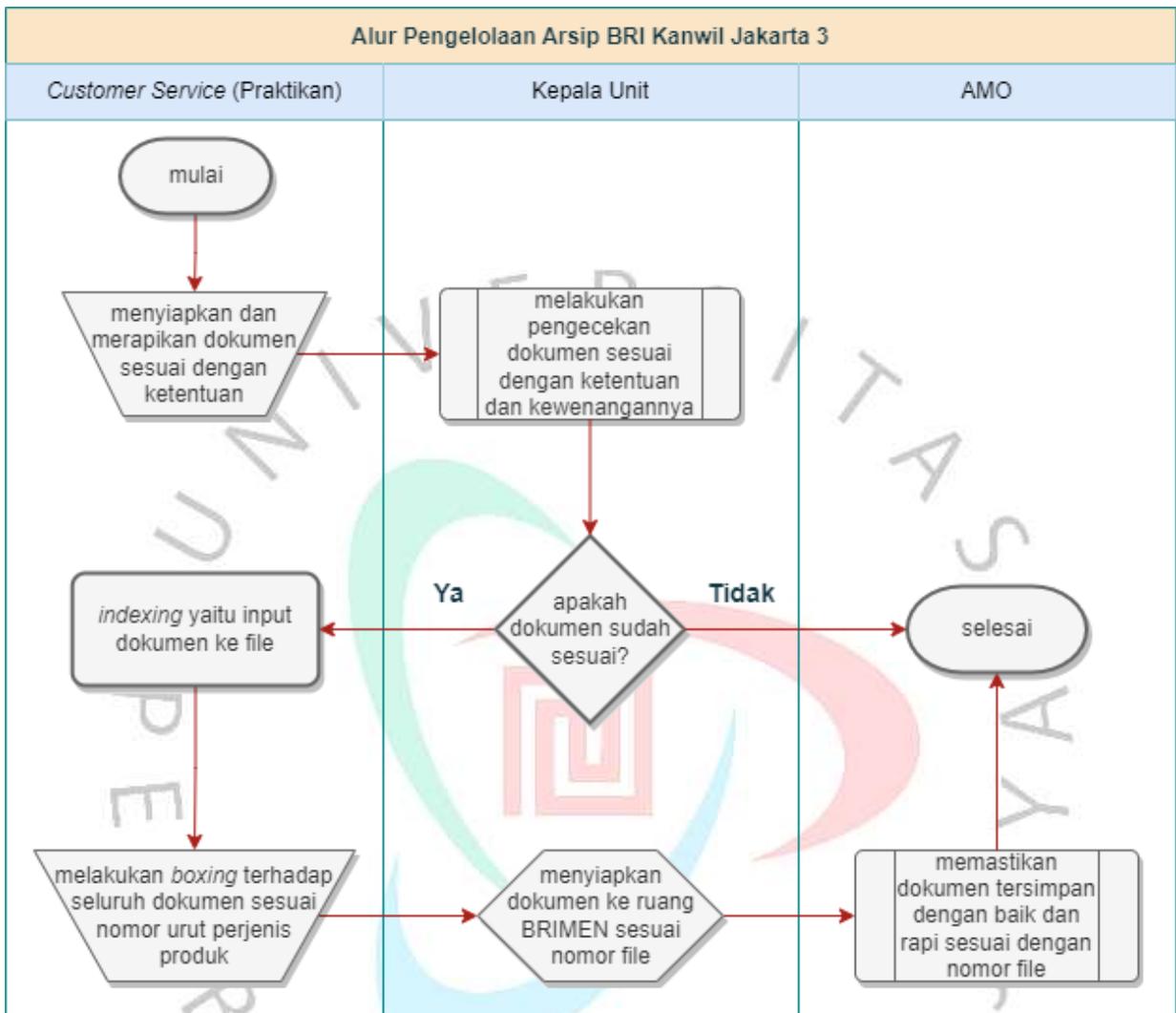
(Sumber : Praktikan, 2023)

Buku nomor digunakan untuk mencatat nomor yang akan diarsipkan, buku register untuk mengetahui posisi arsip jika akan ditemukan kembali.

Pada Buku nomor di kantor BRI Unit Ciseeng disebut dengan Buku Kleper, buku ini digunakan untuk mengurutkan nomor berkas yang baru masuk di hari operasional yang berlangsung. Untuk buku register seperti gambar diatas sesuai dengan pengelolaan arsip BRI Unit Ciseeng yaitu menyesuaikan satu persatu ruangan dan alamat yang disesuaikan sesuai ketentuan yang berlaku, seperti pada contoh alamat 7742.I.A.1.1 yang artinya sebagai berikut :

- 7742 : kode branch unit
- I : arsip disimpan diruangan I
- A : arsip di simpan di lemari A
- 1 : arsip diletakkan di lemari A rak 1
- 1 : arsip di letakkan sesuai urusan 1 di lemari 1 rak 1

Adapun *flowchart* dari penjelasan diatas sebagai berikut :



GAMBAR 3. 5 BAGAN ALUR PENGLOLAAN ARSIP BRI KANWIL JAKARTA 3

(Sumber : Praktikan, 2023)

- b. Melayani nasabah untuk pencetakan buku tabungan dan kartu debit setelah melakukan pembukaan rekening *online* via aplikasi brimo.

Setiap nasabah yang sudah berhasil buka rekening *online* akan diberikan formulir Fasilitas Rekening (FR 01) yaitu untuk pencetakan buku tabungan dan kartu debit. Formulir FR 01 itu sendiri adalah formulir yang diisi dan ditanda tangani nasabah untuk tujuan penerbitan buku tabungan dan kartu debit . Pada umumnya persyaratan pencetakan buku tabungan

dan kartu debit setelah melakukan pembukaan rekening *online* adalah sebagai berikut:

- a. E-KTP (untuk WNI) Paspor (untuk WNA)
- b. NPWP (jika memiliki)
- c. Tanda tangan sesuai kartu identitas

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan sebagai *customer service* dalam melayani nasabah yang sudah melakukan pembukaan rekening *online* via aplikasi BRIMO:

- a. Langkah pertama yaitu CS memanggil nomor antrean dan menanyakan keperluan nasabah. Setelah diketahui, ternyata nasabah ingin mencetak buku tabungan dan kartu debatnya setelah pembukaan rekening *online*. CS mengecek kelengkapan data nasabah seperti e-KTP atau Paspor dan NPWP (jika memiliki).
- b. Langkah kedua yaitu CS menyerahkan formulir FR 01 kepada nasabah.
- c. Langkah ketiga yaitu nasabah mengisi data diri, setelah mengisi formulir nasabah memberikan lagi formulir tersebut kepada CS.
- d. Langkah keempat yaitu CS memverifikasi dan mewawancarai nasabah, menanyakan pertanyaan *mandatory* sesuai data nasabah di sistem aplikasi disdukcapil.
- e. Langkah kelima yaitu setelah melakukan proses verifikasi dan memberikan pertanyaan *mandatory*, jika data nasabah sesuai maka lanjut ke tahap berikutnya namun jika tidak sesuai maka CS berhak menolak dan tidak melanjutkan proses pencetakan buku tabungan dan kartu debit.
- f. Langkah keenam yaitu CS melakukan pencetakan buku tabungan dan kartu debit pada sistem aplikasi NDS.
- g. Langkah ketujuh yaitu kepala unit melakukan pengecekan dan *approval*
- h. Langkah kedelapan yaitu CS menyerahkan buku tabungan dan kartu debit nasabah yang sudah diterbitkan dan proses transaksi ini telah selesai.

Pada alur penecetakan buku tabungan dan kartu debit. Perlengkapan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

- a. Tab 1 dan 2 berisi Data Identitas Nasabah



GAMBAR 3. 6 ILUSTRASI TAMPILAN APLIKASI DISDUKCAPIL

(Sumber : Praktikan, 2023)

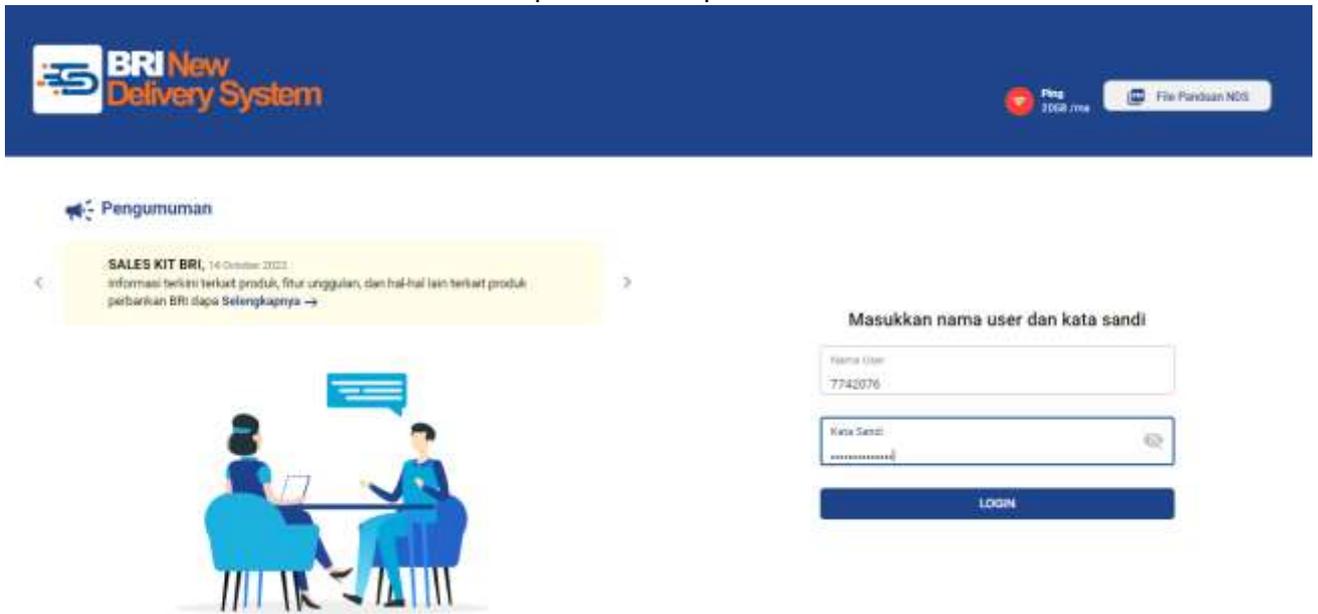


GAMBAR 3. 7 ILUSTRASI TAMPILAN APLIKASI DISDUKCAPIL

(Sumber : Praktikan, 2023)

Selama proses verifikasi dan verifikasi data nasabah, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Indonesia (DISDUKCAPIL) untuk melakukan proses verifikasi data nasabah. Data yang perlu diverifikasi oleh bagian layanan nasabah adalah data pribadi seperti nama, alamat, tanggal lahir, alamat dan nama ibu kandung.

b. Tab 3 dan 4 berisi Tampilan *home* aplikasi NDS



GAMBAR 3. 8 ILUSTRASI TAMPILAN HOME NDS

(Sumber : Praktikan, 2023)



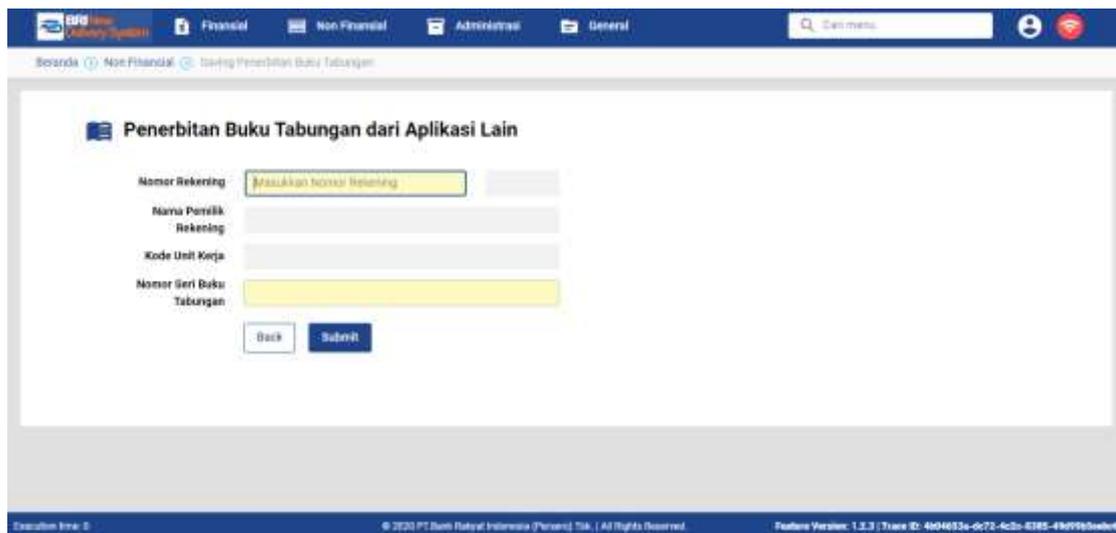
GAMBAR 3. 9 ILUSTRASI TAMPILAN DASHBOARD PADA APLIKASI NDS

(Sumber : Praktikan, 2023)

Aplikasi yang digunakan *Customer Service* untuk melakukan transaksi *nonfinansial* nya adalah aplikasi NDS. Didalam aplikasi NDS ada

beberapa tab menu. untuk proses pencetakan buku tabungan dan kartu debit terdapat pada menu *nonfinansial* data.

- c. Tab 5 dan 6 berisi tampilan menu pencetakan buku tabungan dan kartu debit.



The screenshot shows a web application interface for printing a savings book. The page title is "Penerbitan Buku Tabungan dari Aplikasi Lain". The form contains the following fields:

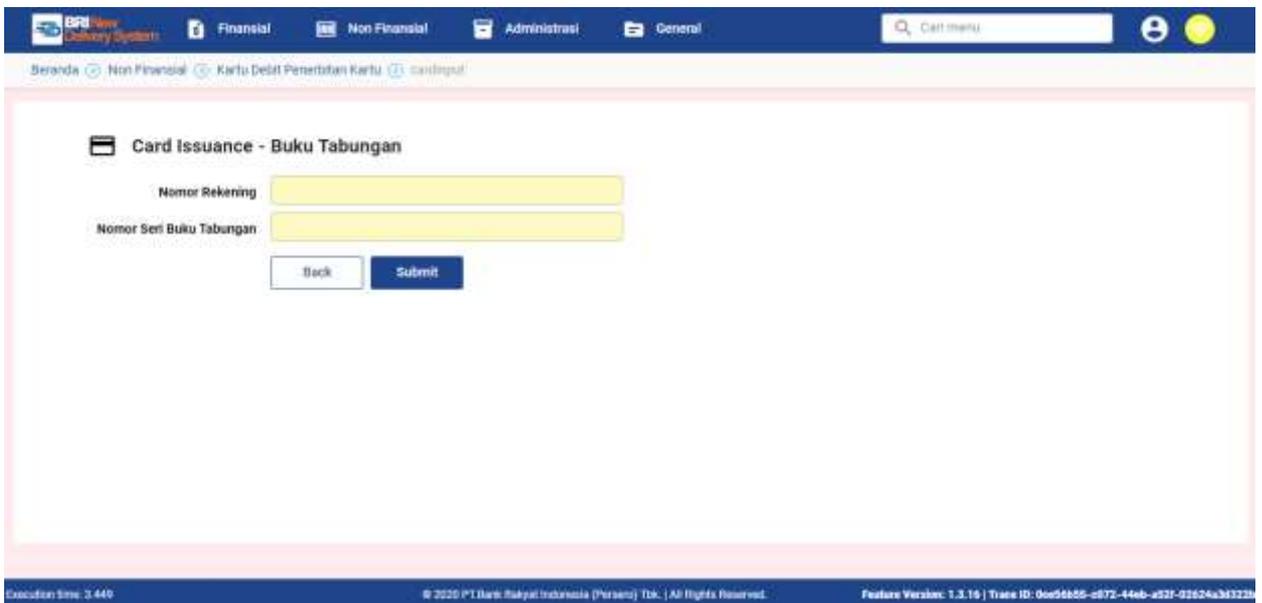
- Nomor Rekening:
- Nama Pemilik Rekening:
- Kode Unit Kerja:
- Nomor Seri Buku Tabungan:

Buttons:

GAMBAR 3. 10 ILUSTRASI TAMPILAN MENU PENCETAKAN BUKU TABUNGAN PADA APLIKASI NDS

(Sumber : Praktikan, 2023)

Pada tab 5 ini yang pertama dilakukan adalah memasukkan nomor rekening dan nomor seri buku tabungan nasabah. Ketika sudah diisi akan muncul data nama nasabah, *CIF* nasabah, nomor rekening nasabah dan jenis tabungan nasabah.

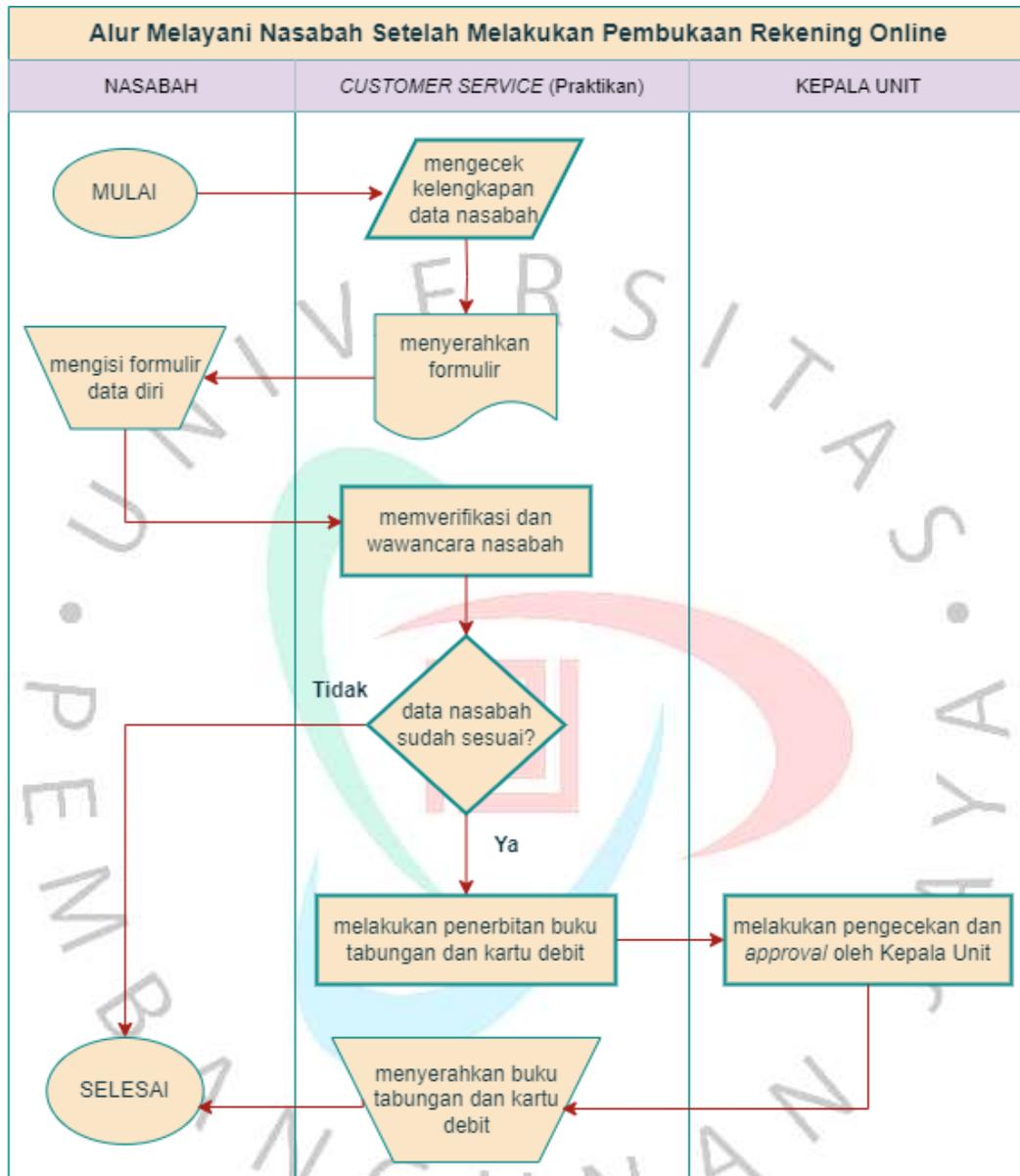


GAMBAR 3. 11 ILUSTRASI TAMPILAN MENU PENCETAKAN KARTU DEBIT PADA APLIKASI NDS

(Sumber : Praktikan, 2023)

Pada tab 6 ini adalah proses pencetakan kartu debit, pada tab ini yang pertama dilakukan adalah mengisi nomor rekening dan nomor seri buku tabungan. Setelah diisi akan muncul data nasabah sama seperti menu sebelumnya seperti, nama lengkap nasabah sesuai KTP, nomor rekening, CIF nasabah, tempat dan tanggal lahir, alamat sesuai KTP atau domisili, nama ibu kandung, nomor telepon nasabah, alamat email nasabah

Adapun *Flowchart* dari penjelasan langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut :



GAMBAR 3. 12 BAGAN ALUR PENCETAKAN BUKU TABUNGAN DAN KARTU DEBIT DI BRI UNIT CISEENG

(Sumber : Praktikan, 2023)

3.3 Kendala yang dihadapi dalam pengelolaan arsip dengan menggunakan sistem nomor di kantor BRI Unit Ciseeng

Dalam pengelolaan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng tentu saja terjadi beberapa kendala sehingga proses kearsipan tidak dapat berjalan sempurna berikut beberapa hambatan yang terjadi:

a. Hambatan dalam penataan arsip

Pengelolaan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng mengalami hambatan pada penataan arsip. Sering terjadi penundaan pada kegiatan arsip, sehingga mengalami penumpukan pada dokumen. Hal tersebut tentu karena ketersediaan tenaga kerja yang minim dengan *jobdesk* yang banyak.

b. Hambatan dalam penyimpanan arsip

Pengelolaan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng terjadi hambatan saat dilakukan penyimpanan arsip karena ketersediaan lemari dan ruangan untuk penyimpanan arsip. Sehingga keterbatasan ruang membuat arsip-arsip menumpuk dan tercampur dengan arsip yang lain.

c. Hambatan dalam peminjaman arsip

Dapat dilihat penyimpanan arsip di BRI Unit Ciseeng mengalami kendala pada peminjaman arsip yang tidak teratur. Hal ini terjadi pada petugas arsip yang tidak mencatat berkas keluar masuk saat dipinjam dan sesudah dipinjam, sehingga penyimpanan arsip terlihat berantakan.

d. Hambatan dalam penemuan kembali arsip

Pada kegiatan kearsipan yang terjadi di kantor BRI Unit Ciseeng mengalami hambatan pada penemuan kembali arsip. Hal ini terjadi karena keterlambatan penataan arsip atau juga karena peminjaman arsip yang tidak teratur. Sehingga saat arsip dibutuhkan kembali susah ditemukan walaupun sudah menerapkan pengelolaan arsip dengan menggunakan sistem penyimpanan nomor dengan baik.

e. Hambatan dalam pemeliharaan arsip

Pengelolaan sistem penyimpanan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng terjadi hambatan dalam pemeliharaan arsip dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang fokus dengan satu *jobdesk* sebagai arsiparis. Petugas yang berperan *double jobdesk* pada pemeliharaan arsip tidak akan teliti bahkan tidak dapat bekerja secara maksimal

dengan hasil yang terbaik. Sehingga hal ini berpengaruh pada fisik arsip yang berdebu dan dapat mempengaruhi keautentikan fisik arsip.

f. Hambatan dalam keamanan arsip

Pada kantor BRI Unit Ciseeng sudah menyediakan petugas keamanan untuk menjaga arsip dengan sangat baik, namun hambatan lainnya yang terjadi adalah mengenai keamanan secara langsung terhadap fisik faktor yang mungkin terjadi kerusakan arsip. Hal ini dikarenakan perawatan atau pemeliharaan arsip yang kurang akan membuat data arsip tidak aman.

g. Hambatan dalam penyusutan arsip

Pelaksanaan pengelolaan sistem arsip di kantor BRI Unit Ciseeng masih terhambat pada penyusutan arsip. Sebagian besar belum dilakukan penyusutan sehingga terjadi penumpukan arsip yang kemungkinan tidak akan dibutuhkan lagi pada tahun ini dan selanjutnya. Hal ini terjadi karena minim tenaga kerja dan belum adanya pegawai arsip yang professional dalam mengelola arsip.

h. Hambatan dalam gangguan jaringan

Dalam proses transaksi pencetakan buku tabungan dan kartu debit, terjadi kendala pada server yang dapat menyebabkan penurunan kinerja, sehingga proses transaksi menjadi lebih lambat akibat kesalahan pada aplikasi yang digunakan.

i. Hambatan dalam menghadapi berbagai karakter nasabah

Dalam proses melayani nasabah yang karakternya berbeda-beda dalam memberikan respons yang positif, memiliki pemahaman terhadap situasi, bisa menunjukkan ekspresi marah dengan sikap tegas.

3.4 Cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam proses pengelolaan arsip menggunakan sistem nomor di kantor BRI Unit Ciseeng

Pada proses kearsipan di kantor BRI Unit Ciseeng hambatan yang sering terjadi harus segera ditangani dengan baik dan tepat. Berikut beberapa solusi yang dapat dilakukan:

- a. Penataan arsip yang belum tertata rapi dapat ditangani dengan cara membuat jadwal penataan arsip secara rutin.

- b. Hambatan penyimpanan arsip dikarenakan keterbatasan ruang arsip dapat ditangani dengan beberapa solusi seperti mengarsip di tempat yang ada *space* ruang kosong. Sehingga proses kearsipan tetap berjalan.
- c. Peminjaman arsip yang sering terjadi yaitu tidak dikembalikan ke tempat semula, hal ini dapat ditangani dengan cara memberi catatan kepada peminjam untuk menulis dibuku register. Agar saat arsip dibutuhkan kembali dan tidak ditemukan ditempatnya maka dapat diketahui siapa yang meminjam.
- d. Penemuan kembali arsip yang sering tidak ditemukan ditempatnya maka hal ini dapat dilakukan tindakan mempercepat penataan arsip yang masih tercecer, dan merapikan buku register untuk dapat diketahui siapa peminjam sebelumnya.
- e. Hambatan yang terjadi dalam pemeliharaan arsip dapat ditangani dengan membuat jadwal rutin pemeliharaan arsip agar tetap berjalan dengan baik.
- f. Keamanan kearsipan kantor BRI Unit Ciseeng secara detail sesuai dengan faktor yang terjadi dapat direncanakan dengan penanganan seperti mengecek secara rutin di ruag arsip dan memastikan arsip masih tersimpan dengan baik.
- g. Penyusutan arsip di kantor BRI Unit Ciseeng masih belum terjadi namun, dalam perencanaan arsip hanya berlangsung 2 tahun sehingga dengan cara menyicil arsip yang lebih dari dua tahun dapat disisihkan ke ruangan yang lebih dalam atau susah dijangkau. Hal ini juga dapat membuat suangan arsip lebih lega.
- h. Jika terjadi gangguan server, Praktikan akan segera melaporkan masalah tersebut kepada kepala unit. Kepala unit akan melakukan tindak lanjut dengan menginformasikan tim IT melalui grup WhatsApp untuk menangani gangguan jaringan. Setelah laporan disampaikan, tim IT akan memberikan arahan kepada kepala unit, yang kemudian mengarahkan customer service untuk melakukan maintenance perangkat lunak. Customer service akan mengikuti arahan tersebut hingga proses maintenance berhasil dan perangkat lunak dapat beroperasi normal kembali.

- i. Ketika menghadapi nasabah yang marah atau dalam situasi tidak menyenangkan, Praktikan akan berusaha memahami kondisi nasabah. Praktikan akan menyatakan simpati terhadap kekesalan yang dialami nasabah, tetap menjaga senyuman, dan menghindari konfrontasi langsung terhadap opini nasabah. Tujuannya agar nasabah merasa dihargai. Praktisi akan menetralkan suasana dengan bersikap sopan, santun dan menggunakan nada yang pelan namun mudah dimengerti. Sebelum mengakhiri transaksi, praktisi juga akan meminta maaf kepada nasabah.

3.5 Pembelajaran Yang Didapatkan dari Kerja Profesi

Praktikan telah bertugas sebagai Customer Service selama kurang lebih 3 bulan, bertanggung jawab mencetak rekening tabungan dan kartu debit ketika nasabah berhasil menyelesaikan transaksi pembukaan rekening secara online. Selama proses ini, praktisi menggunakan sistem akuntansi berbasis teknologi untuk memasukkan data klien dan memverifikasi data tersebut. Saat mencetak, praktisi akan mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang proses transaksi dari awal hingga pembukaan rekening nasabah yang berhasil. Tidak hanya memperoleh ilmu di bidang akuntansi, peserta didik juga mengembangkan keterampilan dalam berinteraksi dengan pelanggan yang memiliki kepribadian berbeda.. Selama menjalankan berbagai tugas, Praktikan menggali banyak ilmu dan wawasan yang bermanfaat. Selain itu, pembimbing kerja dan staff lainnya memberikan motivasi yang positif terkait dengan realitas dunia kerja. Praktikan juga diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam beberapa acara, seperti Brilian Improvement Forum (BIF) 2023 dan Family Gathering. Kesempatan ini tidak hanya menjadi ajang untuk memperluas pengetahuan, tetapi juga untuk memperoleh wawasan mengenai budaya kerja dan kehidupan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Praktikan berkomitmen untuk menyelesaikan tugas dengan sebaik mungkin selama periode kerja tersebut.

3.5.1 Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem Pengendalian Manajemen adalah struktur yang dibuat untuk mengatur dan mengawasi kegiatan organisasi dengan tujuan mencapai sasaran yang telah ditentukan. Sistem ini melibatkan serangkaian proses terpadu dan berkesinambungan yang meliputi perencanaan, pengukuran, pemantauan, dan pengarahan kinerja organisasi agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Sistem pengendalian manajemen melibatkan beberapa elemen utama:

- Perencanaan: Tahap di mana tujuan organisasi ditetapkan, strategi dipilih, dan rencana aksi dirumuskan untuk mencapai tujuan tersebut.
- Pengukuran Kinerja: Identifikasi dan pengembangan metrik atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Ini dapat mencakup KPI (*Key Performance Indicators*), analisis finansial, atau indikator non-keuangan seperti kepuasan nasabah atau efisiensi operasional.
- Pengendalian: Proses pengawasan yang mencakup pemantauan kinerja aktual berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan. Jika terdapat perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan yang sebenarnya, langkah-langkah korektif dapat diambil.
- Evaluasi: Menilai efektivitas sistem pengendalian manajemen secara keseluruhan. Evaluasi ini melibatkan pembelajaran dari hasil yang diperoleh dan penyesuaian untuk meningkatkan sistem ke depannya.
- Komunikasi dan Umpan Balik: Pentingnya komunikasi yang efektif di seluruh tingkatan organisasi untuk memastikan pemahaman yang jelas terhadap tujuan, ekspektasi, dan hasil kinerja. Umpan balik dari berbagai sumber digunakan untuk meningkatkan sistem secara terus-menerus.

Sistem pengendalian manajemen dapat berbeda-beda tergantung pada ukuran, industri, dan tujuan organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan kerangka kerja yang memungkinkan manajemen untuk mengendalikan operasi organisasi dengan cara yang efektif, efisien, dan responsif terhadap perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Anthony dan Govindarajan: DI dalam bukunya yang berjudul "Management Control Systems," mereka mendefinisikan sistem pengendalian manajemen sebagai serangkaian tindakan yang direncanakan untuk memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai.

Mereka menekankan penggunaan perencanaan, pengawasan, dan mekanisme pengendalian sebagai bagian integral dari sistem ini.

Menurut Terry dalam Moekijat dalam Asriel (2018:10) kearsipan adalah suatu penempatan kertas-kertas yang terletak didalam tempat penyimpanan yang sudah sesuai dengan ketentuan sedemikian rupa sehingga ketika dilakukannya pencarian kembali mudah ditemukan dengan cepat.

Dalam melakukan pengelolaan arsip dokumen berkas pinjaman dan berkas operasional. Sistem Pengendalian Manajemen dapat membantu penyimpanan arsip yang dapat digunakan oleh Kantor BRI Unit Ciseeng yaitu sistem nomor (*numerical filing system*) yang susunannya diikuti oleh urutan nomor pada transaksi yang berlaku. Setiap organisasi tentunya memiliki arsiparis untuk mengelola arsip agar arsip tersusun dengan rapi dan tersimpan secara sistematis.

3.5 2 Sistem Infomasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi (SIA) adalah suatu struktur atau kerangka kerja yang mengintegrasikan bisnis, teknologi informasi, dan proses akuntansi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyajikan informasi keuangan dan non-keuangan yang berkaitan dengan manajemen dan pelanggan serta pemangku kepentingan lainnya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dalam organisasi..

Sistem Informasi Akuntansi melibatkan beberapa elemen utama:

- Pengumpulan Data: Proses mengumpulkan data keuangan dan non-keuangan dari berbagai sumber, termasuk transaksi bisnis, operasional, dan keuangan.
- Pemrosesan Data: Data yang dikumpulkan kemudian diproses melalui teknologi informasi untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat. Ini termasuk pengolahan data, penghitungan, pelaporan, dan penyajian informasi dalam format yang mudah dipahami.
- Penyimpanan dan Pengelolaan Data: Data yang telah diproses disimpan dalam sistem yang aman dan tersedia untuk diakses kembali

saat diperlukan. Pengelolaan database adalah bagian penting dari Sistem Informasi Akuntansi.

- Pelaporan: Informasi yang dihasilkan dari SIA digunakan untuk membuat laporan keuangan seperti laporan laba rugi, neraca, laporan arus kas, dan lainnya. Laporan ini merupakan sarana untuk berkomunikasi kepada pihak internal maupun eksternal.
- Penggunaan dalam Proses Pengambilan Keputusan : Informasi yang dihasilkan oleh SIA digunakan oleh manajemen untuk memahami kinerja keuangan organisasi, merencanakan strategi ke depannya, dan membuat keputusan yang berdampak pada operasi perusahaan.
- Kepatuhan dan Pengendalian: SIA juga harus memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi dan peraturan yang berlaku serta memperhatikan pengendalian internal untuk menjaga keandalan dan keamanan informasi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gelinis, Dull, dan Wheeler pada tahun 2019, sistem informasi akuntansi (SIA) memiliki peran sentral dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Gelinis dan rekan (2019) meyakini bahwa SIA berperan signifikan dalam membantu bank merekam dan memantau informasi mengenai transaksi perbankan nasabah. Dengan demikian, SIA memberikan kontribusi dalam memastikan bahwa bank dapat menyusun laporan keuangan dengan akurasi dan tepat waktu.

Dalam konteks pencetakan Buku Tabungan dan kartu debit, SIA membantu bank mengoptimalkan proses bisnis sehingga meningkatkan efisiensi mereka. operasi bisnis dan memastikan keakuratan informasi akuntansi yang dihasilkan. Oleh karena itu, SIA menjadi faktor kunci keberhasilan bank dalam memberikan layanan perbankan online kepada nasabah.

3.5.3 Relevan Teori dengan Praktik

Dalam menjalankan kegiatan Kerja Profesi ini, praktisi secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip teori yang telah ditetapkan dan dijelaskan sebelumnya, seperti yang disebutkan oleh Gelinas, Dull, dan Wheeler (2019). Perusahaan memanfaatkan sistem akuntansi berbasis teknologi dengan menggunakan perangkat lunak aplikasi NDS dan DISDUKCAPIL. Sistem ini berfungsi untuk memproses data transaksi dan menghasilkan informasi yang diperlukan dalam menjalankan operasional perusahaan.

TABEL 3. 1 RELEVANSI TEORI DENGAN PRAKTIK

No		Teori	Praktik	GAP	Solusi
1.	Sistem Pengendalian Manajemen	Menurut Terry dalam Moekijat dalam Asriel (2018:10) kearsipan adalah suatu penempatan kertas-kertas yang terletak didalam tempat penyimpanan yang sudah sesuai dengan ketentuan sedemikian rupa sehingga ketika dilakukannya pencarian kembali mudah ditemukan dengan cepat.	Melaksanakan pengelolaan arsip berkas pinjaman dan operasional secara sistematis.	Ketersediaan lemari dan ruangan untuk penyimpanan arsip. Sehingga keterbatasan ruang membuat arsip-arsip menumpuk dan tercampur dengan arsip yang lain.	Dapat ditangani dengan mengarsip di tempat yang ada <i>space</i> ruang kosong. Sehingga proses kearsipan tetap berjalan.

2.	Sistem Informasi Akuntansi	Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gelinias, Dull, dan Wheeler pada tahun 2019, sistem informasi akuntansi (SIA) dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang menghimpun, menyimpan, dan mengolah informasi keuangan dan akuntansi dengan tujuan menyajikan data yang bermanfaat untuk mendukung pengambilan keputusan. Gélinas dan rekan (2019) meyakini bahwa peran utama SIA terletak pada kemampuannya untuk membantu bank dalam merekam dan melacak informasi transaksi perbankan nasabah. Hal ini bertujuan untuk mendukung bank dalam penyusunan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.	Penerapan pekerjaan dalam lingkup Sistem Informasi Akuntansi (SIA) melibatkan penggunaan software akuntansi untuk memproses data transaksi menggunakan aplikasi DISDUKCAPIL dan aplikasi NDS.	Terjadinya gangguan jaringan atau <i>server down</i> pada aplikasi NDS yang mengakibatkan proses layanan kepada nasabah menjadi lama.	Jika terjadi kendala, Praktikan akan melapor ke Kepala Unit, setelah itu Kepala Unit akan melakukan <i>follow up</i> kepada tim IT terkait masalah gangguan jaringan atau <i>server down</i> .
----	----------------------------	--	---	---	--

(Sumber, Praktikan 2023)