

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1. Bidang Kerja

Saat melaksanakan Praktik Kerja Profesi di BRI KCP Kebon Kacang, praktikan ditempatkan di divisi Layanan Pelanggan. Dalam divisi ini, customer service mencakup berbagai fungsi penting terkait tata kelola transaksi serta aktivitas harian bank. Tugas utama praktikan melibatkan pemahaman menyeluruh mengenai standar operasional prosedur customer service, pemantauan transaksi perbankan, serta kerja sama dengan marketing guna meyakinkan kelancaran semua aktivitas customer service.

Pekerjaan Customer Service di Bank BRI KCP Kebon Kacang mempunyai tugas pokok yang perlu dilangsungkan demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Berikut ini adalah beberapa tugas utama yang perlu dilaksanakan customer service:

1. Melayani Kebutuhan Nasabah

Tugas utama customer service ialah melayani semua kebutuhan nasabah mengenai produk atau layanan yang ditawarkan bank. Ini mencakup membantu nasabah yang hendak membuka rekening tabungan, deposito, atau investasi, serta menanggapi komplain dari nasabah. Untuk melakukan tugas ini, seorang customer service perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan perbankan.

2. Membantu Pembukaan, Pemblokiran, dan Penutupan Rekening

Selain melayani kebutuhan nasabah baru yang ingin membuka rekening, customer service juga bertanggung jawab membantu nasabah dalam proses pemblokiran atau penutupan rekening. Ini bisa dilakukan baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan self-service seperti mobile banking.

3. Mencetak Dokumen Penting

Customer service bertugas untuk membantu nasabah mencetak dokumen penting seperti rekening koran, bilyet giro, cek, atau surat

referensi bank. Meskipun sebagian besar transaksi sekarang dapat dilakukan secara online, namun masih ada nasabah yang memerlukan dokumen fisik untuk keperluan tertentu.

4. Memberikan Bantuan dan Solusi

Seorang customer service harus siap memberikan bantuan dan solusi atas berbagai masalah yang dihadapi nasabah. Hal ini termasuk membantu nasabah yang mengalami kendala pada kartu ATM rusak atau tertelan mesin ATM, serta memberikan panduan dalam penggunaan aplikasi perbankan yang sulit.

5. Membangun dan Menjaga Hubungan Kepercayaan

Salah satu aspek yang sangat penting dari pekerjaan customer service adalah membangun dan menjalin hubungan baik dengan nasabah. Ini mencakup berinteraksi dengan nasabah secara ramah, responsif, dan solutif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi nasabah. Dengan demikian, terciptalah rasa kepercayaan dari nasabah terhadap layanan perbankan yang diberikan.

3.2. Pelaksanaan Kerja

Pada hari pertama praktik kerja sebagai Customer Service di Bank BRI KCP Kebon Kacang, praktikan mengikuti sesi orientasi yang dilaksanakan untuk mengenalkan mereka pada lingkungan kerja serta budaya perusahaan. Rapat diawali dengan ceramah dari atasan langsung yang memberikan pendahuluan mengenai tugas serta kewajiban yang akan dijalankan pada divisi Customer Service selama praktik kerja. Selain itu, praktikan juga diperkenalkan kepada rekan-rekan kerja dan diberi panduan tentang kebijakan serta prosedur operasional pada Bank BRI.



Gambar 3.1 Ketentuan Berpakaian

(Sumber: Internal BRI)

Setelah memperoleh pemahaman dasar di BRI, praktikan langsung terlibat dalam pekerjaan operasional customer service. Pada hari pertama, praktikan diajarkan *Grooming*, atau bagaimana penampilan standar seorang frontliner. Mulai dari Kartu Tanda Pengenal Pegawai (KTPP) terlihat di dada sebelah kiri dan tidak terbalik. Penggunaan *make up* yang terlihat namun tetap natural dan tidak boleh mencolok. Rambut di cepol, apabila di hijab, maka hijab di masukan ke dalam baju. Penggunaan aksesoris yang tidak mencolok.

Kemudian penggunaan sepatu dengan tinggi heels minimal 3cm, menggunakan seragam *frontliner* berwarna biru setiap hari Senin. Di hari Selasa dan Kamis, *frontliner* wajib menggunakan batik dengan bawahan rok berwarna hitam selutut untuk yang tidak berhijab dan celana bahan panjang berwarna hitam untuk yang hijab. Menghindarkan penggunaan hijab berwarna hitam karena akan memberikan efek gelap dan kurang ceria bagi *frontliner*. Di hari Rabu dan Jumat *frontliner* menggunakan baju bebas formal berwarna cerah, menghindarkan penggunaan baju berwarna hitam. Di Bank BRI, semua *frontliner* wajib menggunakan baju dengan lengan minimal 7/8. Dilarang menggunakan baju lengan pendek karena dapat memberikan kesan yang santai dan kurang sopan.

Pelaksanaan kerja mengenai *grooming* di Bank BRI meliputi berbagai aspek, termasuk standar penampilan, etika berpakaian, dan

kebijakan yang diterapkan. Berikut adalah beberapa informasi yang terkait dengan pelaksanaan kerja mengenai grooming di Bank BRI:

1. Standar Penampilan

Bank BRI memiliki standar penampilan yang harus diikuti oleh karyawan, termasuk karyawan frontliner seperti teller dan customer service. Standar ini mencakup aspek penampilan fisik, seperti menggunakan pakaian yang rapi, tidak berlebihan, dan sesuai dengan aturan perusahaan. Selain itu, standar ini juga mencakup aspek make-up dan aksesoris yang digunakan.

2. Etika Berpakaian

Etika berpakaian karyawan di Bank BRI sangat penting, terutama untuk karyawan wanita. Karyawan wanita di Bank BRI harus memenuhi standar etika berpakaian yang sesuai dengan syariat Islam, seperti menggunakan jilbab yang sesuai dan tidak berlebihan, serta menggunakan make-up yang natural dan tidak mencolok.

3. Kebijakan Grooming

Bank BRI memiliki kebijakan grooming yang spesifik untuk karyawan frontliner. Kebijakan ini mencakup standar penampilan, etika berpakaian, dan kebiasaan yang harus diikuti. Kebijakan ini diterapkan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan meningkatkan citra perusahaan.

Dalam sintesis, pelaksanaan kerja mengenai grooming di Bank BRI sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan citra perusahaan. Bank BRI memiliki standar penampilan, etika berpakaian, dan kebijakan yang jelas dan spesifik untuk karyawan frontliner, serta mewadahi pelatihan untuk karyawan guna meningkatkan kapabilitas mereka dalam berinteraksi dengan nasabah.



Gambar 3.2 Foto Grooming Sebelum Pelayanan

(Sumber : Data Pribadi)

Kemudian belajar untuk *greeting* awal, pengucapan salam kepada nasabah harus sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan mempersilahkan nasabah untuk duduk. Menanyakan kebutuhan nasabah, melihat dan memahami bagaimana cara customer service dalam melayani nasabah. Melakukan verifikasi dan gali informasi mengenai data nasabah, memberikan solusi atas kendala yang di alami nasabah, menawarkan

produk yang dimiliki BRI dan terakhir menghimbau nasabah untuk selalu waspada atas indikasi kejahatan perbankan.

Bank BRI juga memberikan pelatihan kepada karyawan frontliner untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemampuan mereka dalam berinteraksi dengan nasabah. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, termasuk etika berpakaian, penampilan, dan kemampuan berkomunikasi. Kualitas pelayanan di Bank BRI sangat penting, dan pelaksanaan kerja mengenai grooming adalah salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan bagi nasabah dan memperjelas citra perusahaan.

Memasukkan tenaga ahli dalam siklus ini memberikan pemahaman menyeluruh tentang tugas bank milik negara, misalnya BRI, mengingat kemahiran dalam melakukan proses, konsistensi terhadap pedoman, dan memberikan jenis bantuan yang berkualitas kepada masyarakat pada umumnya. Mereka juga terlibat dalam pemahaman siklus mekanis yang digunakan dalam industri keuangan maju. Dengan pintu terbuka ini, para ahli dapat melihat dan terlibat dengan penerapan teknologi yang digunakan oleh BRI, mewakili arti perkembangan maju bagi administrasi perbankan, hubungan dengan nasabah, dan kemahiran fungsional.

Partisipasi praktis dalam pekerjaan profesional di BRI memberikan pemahaman tentang pelayanan nasabah, sekaligus pengalaman penting tentang kemampuan dan perkembangan industri keuangan secara umum. Hal ini memberikan dasar yang kuat bagi para profesional untuk memahami permintaan dan perubahan dalam industri keuangan, dan menyiapkan mereka untuk membuat komitmen besar di kemudian hari. Oleh karena itu, latihan kerja mahir yang dilakukan oleh para ahli di BRI dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Melaksanakan Doa Pagi



Gambar 3.3 Pelaksanaan Doa Pagi

(Sumber : Data Pribadi)

Pelaksanaan doa pagi di mulai pada pukul 07.15 WIB hingga 07.45 WIB. Dimulai dari pembacaan doa, pembacaan core values akhlak, sharing produk, sharing motivasi, arahan dari atasan atau pemimpin cabang, dan terakhir adalah yel yel Bersama untuk membangun semangat.

Doa pagi diadakan setiap hari kerja untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi para pekerja, terutama dalam memperkuat komunikasi

antar mereka. Melalui doa pagi, terjalinlah komunikasi yang positif, yang memungkinkan penyelesaian masalah dan pertukaran ide di antara mereka. Komunikasi langsung seperti ini lebih efektif daripada melalui media digital, karena dapat menghindari salah tafsir pesan yang sering terjadi dalam komunikasi digital. Selain itu, doa pagi juga memiliki peran penting dalam membangkitkan semangat kerja. Sebelum memulai aktivitas, orang mungkin mengalami berbagai situasi yang dapat memengaruhi mood mereka. Doa pagi, disertai dengan pembagian motivasi dan yel-yel, mampu menciptakan suasana yang lebih positif dan menyegarkan. Interaksi antar pekerja juga dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan semangat dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Salah satu manfaat lain dari doa pagi adalah menyatukan visi dan persepsi. Meskipun memiliki latar belakang dan pekerjaan yang sama, setiap individu cenderung mempunyai cara berbeda untuk memandang suatu masalah maupun tujuan. Doa pagi memberikan kesempatan bagi mereka untuk bersama-sama merumuskan visi dan mencapai kesepakatan yang lebih solid. Ini merupakan waktu yang tepat guna melaksanakan evaluasi singkat dan bertukar informasi mengenai proyek-proyek atau tugas-tugas yang sedang berlangsung.

Secara keseluruhan, doa pagi tidak hanya merupakan ritual rutin, tetapi juga merupakan bagian penting dalam membangun hubungan yang baik antar pekerja, memperkuat semangat kerja, dan menyatukan visi serta persepsi dalam mencapai tujuan bersama.

2) Menyiapkan Pelayanan Customer Service

Untuk mempertahankan serta menaikan kepercayaan nasabah, penting bagi bank untuk menjaga citra positif dari nasabah melalui berbagai aspek seperti kualitas produk, pelayanan, kedisiplinan, dan keamanan. Petugas Customer Service memiliki peran krusial dalam memastikan semua ini terwujud, mulai dari menjaga area kerja mereka hingga memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Dalam memperhatikan kualitas produk, Customer Service harus memastikan bahwa semua peralatan kerja tersedia dan berfungsi dengan baik, seperti meja yang rapi, formulir yang lengkap, stempel perusahaan,

pesawat telepon, komputer, dan peralatan lainnya. Mereka juga bertanggung jawab atas pengelolaan semua dokumen yang berhubungan dengan transaksi nasabah, termasuk kartu ATM, kartu BRIZZI, dan buku tabungan.

Sementara itu, dalam memperhatikan kualitas pelayanan, Customer Service harus memberikan sambutan yang ramah kepada nasabah, baik saat datang langsung maupun melalui telepon. Mereka juga harus bersedia membantu dan memberikan jawaban yang tepat kepada nasabah, serta menangani keluhan nasabah dengan sikap yang sopan. Penting juga bagi mereka untuk mencatat dan mendokumentasikan semua transaksi nasabah dengan teliti.

Dalam menjaga kepercayaan nasabah, Customer Service harus memperhatikan pengarsipan data nasabah dengan baik, baik data baru maupun data yang telah diubah. Mereka juga harus memastikan keamanan area kerja dari gangguan eksternal dan memeriksa ketersediaan semua peralatan kerja sebelum memulai hari kerja.

Secara rinci, aktivitas yang dilakukan Customer Service pada awal hari kerja meliputi:

- 1) Memastikan keamanan dan ketertiban area kerja.
- 2) Memeriksa ketersediaan dan kesiapan seluruh peralatan kerja.
- 3) Memastikan komputer berfungsi dengan baik dan hanya diakses oleh petugas yang bertugas.
- 4) Memeriksa kelengkapan formulir dan dokumen yang diperlukan untuk layanan nasabah.
- 5) Memperhatikan penampilan diri dan kebersihan area kerja.
- 6) Mengevaluasi kondisi dan suasana di Banking Hall untuk memastikan kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

Dengan melakukan semua ini dengan cermat, Customer Service dapat memainkan peran penting dalam membangun dan menjaga citra positif bank di mata nasabah.

3) Melayani Kebutuhan Nasabah

Pelaksanaan kerja Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa tujuan utama dalam melayani nasabahnya. Pertama, memberikan informasi dan pelayanan terbaik pada nasabah terkait produk serta jasa pada BRI. Kedua, menyelesaikan masalah nasabah dengan efektif dan efisien. Ketiga, membantu nasabah dalam penggunaan produk dan jasa BRI serta memberikan pendidikan dan pelatihan yang diperlukan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Customer Service BRI harus memiliki beberapa sifat seperti cermat, cekatan, teliti, benar, ramah, dan sopan. Mereka juga perlu mempunyai kemampuan baik untuk berkomunikasi, kemampuan problem solving, manajemen waktu, manajemen emosi, adaptif, dan empati.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, layanan pelanggan BRI harus berusaha memberikan kesan yang menarik dan ramah secara persuasif kepada calon nasabah agar menjadi nasabah BRI, dengan berbagai pendekatan. Mereka juga harus mampu mempertahankan kepuasan nasabah yang sudah ada agar tetap setia sebagai nasabah BRI. Dalam beberapa hal, Customer Service BRI menghadapi beberapa hambatan seperti sistem yang lambat, tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi, serta kurangnya pengetahuan dalam pembuatan Tanda Tangan KTP. Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, BRI telah mengembangkan beberapa strategi, seperti memberikan pelatihan yang lebih intensif kepada Customer Service dan meningkatkan kualitas sistem yang digunakan.

Customer Service BRI berperan sebagai garda depan perusahaan perbankan guna mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Mereka harus siap menghadapi segala macam pertanyaan, kebutuhan, serta keluhan yang diajukan nasabah. CS BRI perlu mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk perbankan dan mampu memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada nasabah. Customer service melayani nasabah dalam kebutuhan dan kendala yang dialami nasabah, termasuk membantu pembukaan, pemblokiran hingga penutupan rekening rekening tabungan, deposito, dan giro nasabah, mencetak dokumen penting, menawarkan dan

memberikan solusi, serta menjalin hubungan kepercayaan dengan nasabah. Membantu menerbitkan kartu ATM yang hilang atau tertelan. Membantu nasabah mendaftarkan mobile banking atau BRIMO.



Gambar 3.4 Customer Service dan SPV Saat Pelayanan

(Sumber : Data pribadi)

4) Menawarkan Produk BRI

Customer service BRI harus mampu memberikan penawaran produk-produk yang dimiliki bank kepada nasabah. CS perlu mempunyai wawasan yang baik mengenai produk perbankan dan mampu menjelaskan kelebihan dan kekurangan produk tersebut. Customer service wajib menawarkan produk yang dimiliki BRI untuk membantu pencapaian target dan laba perusahaan.

Penawaran produk yang dilakukan customer service biasa di sebut *Cross-selling*, yakni merupakan strategi marketing yang mempunyai tujuan guna menaikkan penjualan dengan menawarkan produk atau layanan tambahan yang terkait dengan produk utama yang sedang dibeli. Dalam

praktiknya, cross-selling dilakukan dengan menawarkan item yang relevan dengan produk asli, yang dirasa dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai setiap transaksi pelanggan.



Gambar 3.5 Penyerahan Hadiah Untuk Nasabah Buka Rekening Baru

(Sumber : Data Pribadi)

Bank BRI menawarkan banyak produk perbankan sesuai kebutuhan nasabahnya, termasuk individu, korporasi, dan UMKM. Produk perbankan yang ditawarkan customer service biasanya akan muncul seperti pop up pada system, produk yang muncul adalah produk produk yang belum dimiliki nasabah seperti Tabungan Simpedes, Tabungan Britama, Tabungan Britama Bisnis, Tabungan Britama X, Deposito Rupiah, Deposito Valas, Giro BRI Rupiah, dan Junio. Customer service juga bisa menawarkan berbagai jenis kredit, seperti Kredit Briguna BRI, Kredit

UMKM BRI, Kredit Pangan BRI, KUR BRI, Kredit Waralaba, Kredit Agribisnis, Kredit Bisnis Umum, serta Kredit Investasi. Dan yang paling mudah adalah customer service bisa menawarkan kartu uang elektronik yang disebut BRIZZI, yang bisa dipakaipada banyak transaksi, termasuk pembayaran tol, transportasi, serta belanja.

5) Menyusun berkas berdasarkan urutan transaksi

Merapihkan berkas transaksi dan memeriksa kembali kelengkapan pengisian form. Setelah berkas tersusun dan berurutan, diberikan kepada atasan langsung untuk di periksa dan di tanda tangan oleh supervisor. Setelah di tanda tangan, langsung dimasukkan kedalam bindex dan kardus transaksi harian dan disusun di ruang BRI Dokumen (BRIMEN).



Gambar 3.6 Kondisi Ruang BRIMEN

(Sumber: Data Pribadi)

Menyusun BRIMEN berdasarkan urutan transaksi melibatkan beberapa langkah yang penting untuk memastikan keamanan dan ketertataan dokumen transaksi PT Bank Rakyat Indonesia. Berikut adalah langkah-langkah yang diperlukan:

1. Penginputan Dokumen

Dokumen transaksi harus diinputkan ke dalam sistem digital BRIMEN dengan urutan yang tepat. Dokumen ini dapat berupa transaksi nasabah, transaksi kredit, atau transaksi lain yang terkait dengan kegiatan perbankan.

2. Pengelompokan Dokumen

Dokumen yang diinputkan kemudian harus dikategorikan berdasarkan jenis transaksi dan tanggal transaksi. Hal ini membantu dalam mencari dokumen yang spesifik dengan cepat dan efisien.

3. Penyimpanan Dokumen

Dokumen yang telah dikategorikan dan diinputkan ke dalam sistem digital harus disimpan secara aman dan teratur. Penyimpanan harus dilakukan berdasarkan urutan tanggal transaksi, sehingga dokumen yang lebih tua dapat diakses lebih cepat.

4. Pengawasan Dokumen

Dokumen yang disimpan harus diawasi secara teratur untuk memastikan bahwa dokumen tidak rusak, hilang, atau diubah secara tidak sah. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh pegawai perbankan yang berwenang.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, BRIMEN dapat disusun dengan urutan yang tepat, memastikan keamanan dan keteraturan dokumen transaksi Bank Rakyat Indonesia, serta memudahkan akses ke dokumen yang dibutuhkan.

3.3. Kendala Yang Dihadapi

Praktikan menghadapi beberapa tantangan saat menjalankan tugas sebagai customer service dalam Kerja Profesi di Bank BRI KCP Kebon Kacang, yaitu:

1) Kelengkapan dokumen.

Ketika datang ke BRI, nasabah sering sekali tidak membawa kelengkapan dokumen mandatory seperti KTP dan buku tabungan. Berkas dari marketing seperti pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito sering sekali tidak lengkap sehingga proses pembuatan rekening tidak bisa dilakukan dihari yang sama.

2) Gagal verifikasi karena ketidakcocokan data.

Untuk pembukaan rekening tabungan, deposito, giro, penerbitan kartu ATM baru yang hilang atau tertelan, penerbitan buku tabungan baru atau hilang membutuhkan kode *One-Time Password (OTP)* yang masuk ke SMS nasabah. Namun OTP tidak masuk ke SMS nasabah karena adanya perubahan nomor handphone. Sementara untuk pengkinian data hanya dapat dilakukan di tempat nasabah buka rekening BRI pertama kali atau di Kantor Cabang BRI yang memiliki fasilitas mesin Digital CS.

3) Sistem Error

Untuk pembukaan rekening tabungan, deposito, giro, penerbitan kartu ATM baru yang hilang atau tertelan, penerbitan buku tabungan baru atau hilang membutuhkan kode *One-Time Password (OTP)* yang masuk ke SMS nasabah. Namun OTP tidak masuk ke SMS nasabah karena adanya perubahan nomor handphone. Sementara untuk pengkinian data hanya dapat dilakukan di tempat nasabah buka rekening BRI pertama kali atau di Kantor Cabang BRI yang memiliki fasilitas mesin Digital CS.

4) Register Manual

Setiap penambahan atau pemakaian kartu ATM, buku tabungan, cek/bilyet giro, dan sertifikat deposito Customer Service wajib mendaftarkan di buku register secara manual dengan membuat kolom-kolom seperti tanggal, nomor seri buku tabungan, nomor kartu ATM, nomor seri cek/bilyet giro, nomor seri sertifikat deposito, nomor rekening dan nama nasabah secara tulis tangan. Register manual memakan waktu cukup lama sehingga pekerjaan Customer Service di awal dan akhir hari cukup lama.

5) Memahami *type product* BRI

Produk di bank BRI sangat banyak dan beragam, *type product* untuk satu jenis rekening bisa lebih dari satu tergantung ketentuan dan program yang bekerja sama. Contoh adalah rekening BritAma, satu jenis rekening BritAma memiliki banyak berbagai *type product* seperti TA adalah tabungan BritAma umum yang paling sering di gunakan, BX adalah tabungan BritAma yang pembukaan rekeningnya secara digital, XA adalah tabungan BritAma yang boleh digunakan untuk rekening *payroll* yang sudah bekerja sama dengan BRI, dan masih banyak lagi *type product* untuk jenis rekening BritAma saja. Saat pelayanan nasabah, customer service harus memverifikasi kembali kepada

nasabah *type product* dari rekening yang akan atau sedang dimiliki nasabah agar tidak ada kesalahan dalam penjelasan.

3.4. Cara Mengatasi Kendala

Adapun upaya untuk mengatasi kendala selama melakukan praktik Kerja Profesi di Bank BRI KCP Kebon Kacang, sebagai berikut:

1) Kelengkapan dokumen

Untuk mengatasi agar mengurangi kendala saat nasabah tidak membawa kelengkapan dokumen seperti KTP dan Buku tabungan yaitu mengarahkan nasabah untuk menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan BRIMO. Karena IKD dan BRIMO merupakan aplikasi yang dapat di install di handphone. Biasanya nasabah lebih sering membawa HP daripada membawa dompet dan buku tabungan. BRIMO merupakan bukti kepemilikan rekening yang sah pengganti buku tabungan.

2) Gagal verifikasi karena ketidakcocokan data

Dalam mengatasi gagal verifikasi karena ketidakcocokan data, customer service dapat mengarahkan nasabah untuk bertransaksi seperti tarik tunai, setor tunai, dan transfer sementara menggunakan kartu debit di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)/Cash Recycle Machine) CRM apabila BRIMO nya tidak dapat digunakan, atau mengarahkan menggunakan BRIMO untuk transaksi *cashless* atau non tunai apabila kartu debatnya tidak dapat digunakan. Apabila Brimo dan Kartu Debit nya tidak dapat digunakan bersamaan maka dapat mengarahkan nasabah untuk mendatangi Kantor Cabang terdekat yang memiliki mesin Digital CS dan pengkinian data.

3) Sistem error

Saat kendala sistem error, solusi yang dapat customer service berikan kepada nasabah adalah memandu nasabah atas kendala yang di alami atau melalui *contact center* BRI di 1500017 atau *Whatsapp* Sabrina di 0812 1214 017, atau mengarahkan nasabah menggunakan BRIMO dan *e-channel* untuk bertransaksi finansial saat sistem di unit kerja BRI sedang *maintenannce* jaringan. Customer service juga dapat langsung menghubungi tim IT untuk dipandu mereset jaringan apabila sedang terjadi kendala yang dialami.

4) Register manual

Untuk menangani kendala dalam register manual, customer service dapat beralih menggunakan *microsoft excel* untuk mencatat semua kartu, buku tabungan, buku cek/bilyet giro, sertifikat, dan berkas lainnya yang masuk maupun keluar. Penggunaan excel akan membuat register lebih rapih, meminimalisir dari kesalahan penulisan, mengurangi penggunaan kertas, dan meminimalisir register hilang atau berceceran. Waktu untuk melakukan register pun akan lebih cepat sehingga pekerja customer service dapat lebih cepat selesai dibandingkan membuat register manual.

5) Memahami *type product* BRI

Solusi dari kendala memahami *type product* dari jenis rekening BRI yang sangat beragam yaitu selalu membuka e-saleskit BRI yang sudah disediakan perusahaan dan selalu update setiap bulan. Customer service dapat mendownload e-saleskita dan simpan di desktop komputer kerjanya sehingga bisa langsung menjelaskan kepada nasabah menggunakan e-saleskit agar tidak ada kesalah pahaman yang di sampaikan customer service kepada nasabah. BRI tidak mewajibkan pekerja nya untuk menghafal semua *type product*, namun pekerja di harapkan mampu memahami dan menyampaikan secara baik dan benar kepada nasabah..

3.5. Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pengalaman bekerja sebagai profesi di Bank BRI KCP Kebon Kacang telah memberikan saya beragam pembelajaran penting yang meningkatkan wawasan, kemampuan dan pemahaman saya tentang industri keuangan dan iklim kerja di perusahaan korporat. Berikut ialah beberapa hal yang telah saya pelajari selama periode tersebut:

1. Pemahaman Lebih Dalam Mengenai Perbankan

Selama menjalani kerja profesi, saya memperoleh pemahaman tentang beragam aspek operasional dalam dunia perbankan. Mulai dari proses pelayanan pada nasabah hingga tata cara pengarsipan transaksi, Saya mempelajari berbagai strategi dan pengaturan keuangan yang mengendalikan setiap tindakan. Saya memahami bahwa menyelesaikan

tugas operasional dengan akurat dan efisien, serta menangani setiap transaksi dengan cepat dan tepat sangatlah penting.

2. Keterampilan Teknologi Perbankan

Melalui kerja profesi, Saya telah mengembangkan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi keuangan yang canggih, yang memungkinkan saya mencatat transaksi dan memahami berbagai elemen sistem layanan pelanggan yang membantu aktivitas keuangan sehari-hari.

3. Manajemen Waktu dan Prioritas

Saya juga belajar bagaimana mengatur waktu saya dengan baik dan menetapkan batasan untuk menyelesaikan tanggung jawab dengan efektif, mengelola tekanan kerja dan batas waktu yang ketat sebagai bagian dari pekerjaan customer service.

4. Pemahaman Praktis tentang Industri Perbankan

Pengalaman kerja yang baik juga memberikan pemahaman praktis tentang industri keuangan secara keseluruhan, mengingat peran bank bagi perekonomian, kewajiban terhadap nasabah, dan pengaruh pedoman terhadap tugas keuangan. Hal ini membantu saya melihat gambaran lebih luas tentang bagaimana industri perbankan beroperasi dan beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah.