

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Dalam rangka kegiatan Kerja Profesi, praktikan menjalani 1 bulan magang di PT Bank Pan Indonesia Tbk, KCP Tomang. Selama periode tersebut, praktikan ditempatkan pada divisi Operasional, khususnya di bagian Teller. Selain fokus pada bagian Teller, praktikan juga diberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan beberapa divisi lain di perusahaan. Praktikan mendapatkan arahan secara langsung dari pembimbing Kerja Profesi di perusahaan terkait gambaran keseluruhan dan langkah-langkah kerja yang diterapkan di perusahaan tersebut, khususnya di bagian Teller. Dalam konteks ini, Teller mencakup sejumlah fungsi penting yang berkaitan dengan pengelolaan transaksi dan proses operasional harian bank. Tugas utama Teller adalah menerima dan mencairkan uang tunai untuk nasabah, Teller harus dapat menghitung uang dengan cepat dan akurat serta memastikan bahwa transaksi tersebut diproses dengan benar di sistem perbankan. Teller juga bertanggung jawab atas berbagai transaksi perbankan, seperti menyetor dan menarik uang dari rekening nasabah, Teller memastikan bahwa semua transaksi tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank. Teller harus mampu mengelola berbagai dokumen perbankan, seperti cek&giro, slip setoran, dan formulir penarikan, Teller harus memastikan bahwa semua dokumen tersebut diisi dengan benar dan lengkap sebelum diproses. Selain menangani transaksi perbankan, Teller juga bisa menjadi sumber informasi bagi nasabah tentang produk dan layanan baru yang ditawarkan oleh bank, Teller dapat memberikan informasi tentang produk tabungan, deposito, kartu kredit, dan layanan perbankan lainnya kepada nasabah yang berminat. Teller juga harus menghasilkan laporan harian tentang transaksi yang dilakukan, jumlah uang yang ditangani, laporan ini penting untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam

operasi bank.

### 3.2 Pelaksanaan Kerja Profesi

Kerja Profesi dimulai pada tanggal 19 Februari 2024 dan akan berjalan sampai tanggal 29 Maret 2024, dengan total durasi kerja mencapai 150 jam. Pelaksanaan kegiatan Kerja Profesi dilakukan sepanjang 5 hari kerja dalam seminggu, mulai dari hari Senin sampai Jumat, dengan jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 17.00 WIB.

Di awal pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan mengadakan pertemuan pertama dengan pembimbing Kerja Profesi, yakni Ibu Natalia, yang menjabat sebagai *Transaction Supervisor*. Pada pertemuan tersebut, praktikan melakukan orientasi atau pengenalan dengan lingkungan kerja dan budaya perusahaan. Dimulai dengan sesi penerimaan oleh atasan langsung yang memberikan pengantar mengenai tugas dan tanggung jawab di departemen operasional bagian Teller penempatan pelaksanaan Kerja Profesi. Praktikan juga diperkenalkan dengan karyawan-karyawan serta diberikan panduan mengenai kebijakan dan prosedur operasional yang berlaku di Bank Panin.

Bagian Teller memiliki peran penting dalam memberikan layanan dan membantu nasabah menjalankan transaksi. Tugasnya mencakup setoran/tarikan tunai dan transfer antar bank maupun ke bank lain. Fokus utama bagian ini adalah dalam proses transaksi kebutuhan nasabah.

Bagian Teller memiliki tanggung jawab untuk memproses, memvalidasi, serta menjaga data nasabah dan transaksi perbankan. Dengan memastikan keakuratan data, menjaga kerahasiaan informasi, dan memberikan layanan yang baik kepada nasabah dengan pengelolaan transaksi yang efisien. Selain itu, bertanggung jawab atas validasi transaksi dan mengategorikan data berdasarkan jenisnya, seperti setoran tunai, tarikan tunai, transfer antar bank,

transfer ke bank lain dan transaksi ke luar negeri. Kategorisasi ini membantu dalam pengelolaan transaksi yang lebih efisien.

Setelah mendapatkan pemahaman dasar, praktikan diajak untuk terlibat langsung dalam pekerjaan Teller. Pada hari pertama, tugas utama praktikan melibatkan penyortiran uang tunai. Tim senior dengan sabar memberikan panduan dan contoh praktik terkait proses penyortiran, menekankan pentingnya akurasi dalam pekerjaan ini. Praktikan juga diajak untuk berinteraksi dengan nasabah, memahami kebutuhan nasabah, dan mengamati cara penanganan setoran dan penarikan.

Kegiatan Kerja Profesi yang dilakukan praktikan di PT Bank Pan Indonesia memberikan kesempatan langka untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang operasional dalam industri keuangan. Di Bank Panin KCP Tomang, praktikan terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan yang mencakup berbagai aspek operasional perbankan, mulai dari pelayanan nasabah hingga proses internal yang terkait dengan manajemen keuangan.

Praktikan memiliki peluang untuk melihat secara langsung bagaimana bank mengelola transaksi keuangan, proses pengelolaan risiko, hingga cara bank berinteraksi dengan nasabah. Keterlibatan praktikan dalam proses ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana salah satu bank swasta sekelas Bank Panin menjalankan operasionalnya secara efisien, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan tetap memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Selain itu, praktikan juga terlibat dalam pemahaman proses teknologi yang digunakan dalam industri keuangan modern. Dengan kesempatan untuk mengamati dan terlibat dalam implementasi teknologi yang diterapkan oleh Bank Panin, praktikan dapat melihat bagaimana inovasi *digital* merambah ke dalam layanan perbankan dan bagaimana hal ini memengaruhi interaksi dengan nasabah serta

efisiensi operasional.

Kegiatan praktikan dalam Kerja Profesi di Bank Panin tidak hanya memberikan gambaran tentang proses operasional di dalam bank, tetapi juga memberikan pengalaman berharga tentang bagaimana industri keuangan secara keseluruhan berfungsi dan berevolusi. Hal ini memberikan landasan yang kokoh bagi praktikan untuk memahami tuntutan dan dinamika industri keuangan, serta mempersiapkan diri untuk berkontribusi secara signifikan dalam industri ini di masa depan. Dengan begitu, aktivitas pelaksanaan Kerja Profesi yang dilakukan oleh praktikan dijelaskan sebagai berikut :

### 1. Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah

Pada kegiatan ini, praktikan sedang memberikan sambutan kepada nasabah yang ingin bertransaksi dan membantu proses transaksi nasabah.



Gambar 3.1 Menyambut Nasabah

Sumber : Data Pribadi



Gambar 3.2 Membantu Transaksi Nasabah

Sumber : Data Pribadi

Berdasarkan Gambar 3.1 dan Gambar 3.2 Teller menyambut nasabah serta membantu proses transaksi nasabah dengan cara mendengarkan secara cermat apa yang nasabah butuhkan. Hal ini dapat mencakup setoran, penarikan, dan transaksi lainnya. Berdasarkan kebutuhan nasabah, Teller berusaha untuk memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada setiap nasabah. Setelah selesai membantu transaksi nasabah, Teller menyampaikan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lebih lanjut jika diperlukan.

## 2. Menghitung dan Memeriksa Keaslian Uang

Pada kegiatan ini, praktikan sedang menghitung dan memeriksa keaslian uang nasabah yang melakukan setoran tunai.



**Gambar 3.3 Menghitung Uang**  
Uang Sumber : Data Pribadi



**Gambar 3.4 Memeriksa Keaslian**  
Sumber : Data Pribadi

Berdasarkan Gambar 3.3 dan Gambar 3.4 kegiatan di atas adalah tugas inti dari pekerjaan Teller di bank, yaitu mengelola transaksi keuangan.



Teller menerima uang dari nasabah yang melakukan setoran. Sebelum menghitung uang, Teller harus memeriksa setiap uang untuk memastikan keasliannya dan memastikan bahwa tidak ada uang palsu atau cacat. Teller kemudian menghitung jumlah uang yang diterima dengan bantuan alat mesin penghitung uang untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi. Setelah menghitung, uang biasanya disusun dalam kelompok-kelompok yang sesuai dengan denomiasinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah dicatat dengan teliti, termasuk jumlah uang yang diterima atau diberikan kepada nasabah. Setelah semua uang telah dihitung dan dicatat, Teller menyerahkan jumlah yang sesuai kepada nasabah, baik dalam bentuk uang tunai atau sebagai setoran tunai ke akun bank nasabah.

### 3. Menyortir Uang

Pada kegiatan ini, praktikan sedang melakukan penyortiran uang layak edar (ULE).



Gambar 3.5 Menyortir Uang Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 3.5, tugas utama seorang Teller dalam melakukan penyortiran uang adalah untuk memastikan bahwa uang tunai yang diterima dari nasabah atau dikeluarkan kepada nasabah bersifat layak untuk diedarkan dan menyortir berdasarkan denomisasinya karena uang yang robek, kotor, atau rusak mungkin perlu diganti atau diperbaiki. Kegiatan penyortiran uang tunai ini dilakukan untuk memudahkan proses berikutnya dalam pelayanan kepada nasabah yang bertransaksi tunai dan juga memastikan bahwa uang tunai tersedia dalam denominasi yang diperlukan.

#### 4. Memproses Transaksi Nasabah

Pada kegiatan ini, praktikan sedang menjalankan transaksi nasabah melalui sistem Bank Panin.



Gambar 3.6 Menjalankan Transaksi Sumber : Data Perusahaan

Berdasarkan Gambar 3.6, Teller diharuskan menjalankan transaksi nasabah melalui sistem komputer dengan cepat, teliti, dan efisien agar terhindar dari kesalahan penginputan pada transaksi sehingga membuat nasabah komplain. Setelah transaksi selesai diproses, Teller melakukan verifikasi secara detail untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam penginputan.

### 5. Memeriksa Transaksi Harian Teller

Pada kegiatan ini, praktikan sedang memeriksa slip transaksi Teller yang sudah dijalankan.



**Gambar 3.7 Memeriksa Slip Transaksi Sumber : Data Perusahaan**

Berdasarkan gambar 3.7, Teller mengumpulkan slip transaksi yang telah dijalankan selama hari ini, kemudian Teller akan mencocokkan dengan laporan yang sudah masuk di sistem komputer bank untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan atau ketidaksesuaian antara laporan dan slip transaksi. Laporan ini



biasanya mencakup detail tentang semua transaksi yang telah dilakukan, termasuk jumlah uang tunai yang diterima dan dikeluarkan, jumlah transaksi yang diproses, dan saldo kas akhir.

### **3.3 Kendala yang Dihadapi**

Praktikan menemui beberapa hambatan saat menjalankan Kerja Profesi, yang berdampak pada keterhambatan dalam pelaksanaan tugas. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan :

#### **1. Pelayanan yang Kurang Baik**

Kendala yang mungkin sering timbul dalam memberikan pelayanan yang kurang baik kepada nasabah adalah pada saat Teller bersikap kurang ramah atau tidak profesional pada saat menyambut nasabah sehingga nasabah merasa tidak nyaman dalam bertransaksi, dan Teller kurang memahami produk dan layanan perbankan sehingga dapat memberikan informasi yang kurang jelas.

#### **2. Selisih Uang Tunai**

Kendala yang mungkin sering timbul dalam memberikan pelayanan yang kurang baik kepada nasabah adalah pada saat Teller bersikap kurang ramah atau tidak profesional pada saat menyambut nasabah sehingga nasabah merasa tidak nyaman dalam bertransaksi, dan Teller kurang memahami produk dan layanan perbankan sehingga dapat memberikan informasi yang kurang jelas.

#### **3. Menerima Uang Rusak / Uang Tidak Layak Edar**

Ketika Teller menerima uang yang rusak atau tidak layak edar, ini mengacu pada situasi di mana Teller menerima uang yang dalam kondisi buruk atau tidak dapat diterima oleh bank.

Menerima uang yang rusak atau tidak layak edar dapat berdampak

pada efisiensi operasional bank karena Teller harus mengurus penanganan dan penggantian uang tersebut. Jika uang tersebut diterima dalam transaksi dengan nasabah, bank harus mengganti uang tersebut dengan uang yang layak edar, sehingga menimbulkan kerugian keuangan. Terkadang, penumpukan uang yang rusak atau tidak layak edar dalam kas bank dapat mengganggu proses *balancing* dan menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian kas.

#### **4. Kesalahan Penginputan**

Hal yang sering terjadi pada Teller adalah kesalahan penginputan transaksi. Salah satu dampak langsung dari kesalahan penginputan adalah ketidakseimbangan kas di akhir hari kerja dan kesulitan dalam menyelesaikan laporan akhir harian.

Nasabah merasa tidak puas dan frustrasi karena perlu menghabiskan waktu ekstra untuk mengklarifikasi kesalahan atau meminta koreksi, yang dapat mempengaruhi penilaian nasabah terhadap Bank Panin KCP Tomang.

Jika kesalahan penginputan terjadi terlalu sering, ini dapat merusak kredibilitas Teller dan reputasi cabang secara keseluruhan. Nasabah juga mungkin akan kehilangan kepercayaan pada Bank Panin KCP Tomang dan mencari layanan yang lebih baik di tempat lain.

#### **5. Jumlah Transaksi yang Banyak**

Jumlah transaksi yang banyak dalam waktu pengerjaan yang terbatas akan menyebabkan Teller merasa terburu-buru dalam memeriksa laporan transaksi harian yang dapat mengakibatkan kesalahan atau ketidak telitian. Jika Teller tidak teliti dalam memeriksa laporan atau slip transaksi, Teller akan melewatkan kesalahan atau ketidak sesuaian dalam data transaksi. Ini dapat meningkatkan resiko keamanan dan kepatuhan, serta

menimbulkan sanksi atau kerugian bagi bank karena kehilangan uang secara fisik maupun karena biaya yang terkait dengan penyelesaian atau koreksi kesalahan.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berikut beberapa hal yang perlu dilakukan oleh praktikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi :

1. Mengatasi kendala pada pelayanan yang kurang baik kepada nasabah adalah dengan cara memberikan pelatihan reguler kepada Teller dalam keterampilan komunikasi, penyelesaian masalah, keterampilan layanan nasabah, serta pemahaman yang mendalam tentang produk dan prosedur perbankan. Manajemen bank juga perlu memberikan kepemimpinan yang kuat dan memberikan contoh tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, mendorong budaya perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan membantu Teller untuk lebih peduli dan berkomitmen terhadap pelayanan yang unggul. Memberikan mekanisme bagi nasabah untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan pelayanan bank akan membantu mengidentifikasi area- area yang perlu diperbaiki. Selain itu, melakukan evaluasi kinerja karyawan secara teratur akan membantu mengidentifikasi karyawan yang memerlukan bimbingan atau pelatihan tambahan. Memastikan bahwa kebijakan dan standar pelayanan yang jelas dan konsisten diterapkan di seluruh divisi. Memberikan konsekuensi yang jelas bagi pelanggaran kebijakan atau standar pelayanan akan membantu menegakkan budaya pelayanan yang unggul.
2. Mengatasi kendala selisih pada Teller adalah mengecek semua transaksi yang diinput oleh Teller untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya selisih tersebut,

kemudian melaporkan kepada *Supervisor* terkait selisih dan penyebab terjadinya selisih sehingga dapat dibantu untuk menyelesaikan selisih tersebut. *Supervisor* harus memantau kinerja Teller secara teratur dan identifikasi kejadian selisih. Ini dapat membantu mengidentifikasi karyawan yang mungkin memerlukan pelatihan tambahan atau pengawasan yang lebih ketat. Perusahaan juga dapat memberikan pelatihan tambahan kepada Teller dalam hal pemrosesan transaksi dan manajemen kas, memastikan Teller memahami prosedur dengan baik dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menghindari kesalahan.

3. Untuk mengatasi kendala saat Teller menerima uang
  - rusak/uang tidak layak edar adalah dengan cara memeriksa teliti kondisi fisik uang yang diterima dari nasabah/pihak bank untuk memastikan bahwa uang tersebut layak edar. Perusahaan memberikan pelatihan kepada Teller tentang cara memperbaiki uang yang rusak tetapi masih layak edar dan langkah-langkah untuk membuat laporan uang rusak/tidak layak edar tersebut. Memastikan bahwa bank memiliki komitmen yang kuat untuk mematuhi aturan dan regulasi terkait penanganan uang yang rusak/tidak layak edar. Ini termasuk memastikan bahwa setiap uang yang rusak/tidak layak edar dihapus dari sirkulasi dan diserahkan kepada otoritas yang berwenang untuk penghancuran.
4. Ketika menghadapi keluhan dari nasabah mengenai kesalahan penginputan, Teller harus mengambil pendekatan dengan mendengarkan secara seksama keluhan serta kesulitan yang diungkapkan oleh nasabah. Setelah itu, Teller menyampaikan permintaan maaf atas kendala dan ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah. Teller memberikan penjelasan secara sopan mengenai

solusi yang akan diberikan kepada nasabah dan Teller akan segera bertindak secara langsung untuk mengatasi kesalahan tersebut. Sebagai contoh, apabila ada kesalahan penulisan slip transaksi, Teller akan melakukan pengecekan ulang secara teliti terhadap keakuratan data yang ditulis oleh nasabah. Jika kendala dalam proses penulisan slip transaksi masih berlanjut yang akan membuat Teller salah juga dalam proses penginputan, Teller akan membantu untuk menuliskan slip transaksi tersebut.

5. Untuk mengatasi kendala dalam pemeriksaan laporan transaksi harian Teller, penting bagi Teller dapat mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dan ketelitian dalam memeriksa laporan transaksi harian Teller, termasuk dengan mengatur prioritas, meningkatkan keterampilan multitasking, dan mengembangkan strategi untuk mengatasi gangguan eksternal. Selain itu, dukungan dari manajemen, pelatihan yang berkelanjutan, dan penggunaan teknologi yang tepat juga dapat membantu meningkatkan kinerja Teller dalam memeriksa laporan transaksi harian tersebut.

### **3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi di Bank Panin KCP Tomang mencakup sejumlah aspek kritis yang telah memperkaya pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman praktikan terhadap dunia perbankan dan lingkungan kerja korporat. Berikut adalah rincian pembelajaran yang praktikan peroleh :

1. Sejak bergabung di Bank Panin KCP Tomang, praktikan telah mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai aspek operasional perbankan, khususnya di bagian



Teller. Mulai dari penyortiran uang tunai hingga pengarsipan transaksi. Praktikan belajar tentang prosedur dan kebijakan perbankan yang mengatur berbagai aktivitas, memahami pentingnya akurasi dan kecepatan dalam menjalankan tugas operasional sehari-hari.

2. Sebagai tim Teller, praktikan telah mengembangkan keterampilan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Dalam proses ini, praktikan perlu tanggap dan memberikan solusi terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Pengalaman ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan kemampuan praktikan untuk merespons dan menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien dalam lingkup pekerjaan praktikan.
3. Melalui program magang profesional, praktikan telah meraih pengalaman berharga di dunia kerja. Pengalaman tersebut membantu praktikan beraklimatisasi dengan lingkungan kerja dan memberikan wawasan praktis tentang pelaksanaan tugas sehari-hari di industri perbankan. Dengan demikian, pengalaman ini juga meningkatkan kesiapan praktikan untuk memasuki dunia kerja sesungguhnya setelah menyelesaikan pendidikan.
4. Praktikan telah memperoleh pemahaman tentang pentingnya kewajiban dalam bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan, khususnya dalam menjaga keamanan data dan informasi pribadi nasabah, seperti KTP, NPWP, Nomor Rekening, dan Nomor Telpun Pribadi. Praktikan menyadari betapa krusialnya pengelolaan data dan informasi dengan benar dalam konteks perbankan, di mana menjaga kerahasiaan serta keamanan data nasabah menjadi hal yang sangat penting.
5. Praktikan telah memiliki kesempatan untuk

menerapkan ilmu akademis dalam manajemen secara langsung. Dengan berinteraksi pada nasabah dan berpartisipasi dalam aktivitas Teller, praktikan telah memperoleh pengalaman berharga dalam menerapkan konsep dan teori manajemen dalam situasi kerja sehari-hari. Selain itu, kemampuan berkomunikasi praktikan juga terasah, yang merupakan keterampilan penting dalam bidang pemasaran. Semua ini akan sangat bermanfaat dalam bidang pemasaran. Semua ini akan sangat bermanfaat dalam karir masa depan.

6. Kompleksitas sistem dan teknologi perbankan menjadi tantangan, tetapi melalui Kerja Profesi praktikan berhasil mengembangkan keterampilan dalam menggunakan *platform* perbankan yang canggih. Praktikan menjadi terampil dalam memanfaatkan teknologi untuk menyortir uang, mencatat transaksi, dan memahami fungsi-fungsi sistem operasional yang mendukung kegiatan perbankan.
7. Tekanan kerja dan batas waktu yang ketat menjadi bagian integral dari pekerjaan di divisi operasional. Praktikan memperoleh keterampilan manajemen waktu yang baik dan mampu menetapkan prioritas untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan efisien. Hal ini membantu meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan dalam menghadapi tantangan pekerjaan yang bersifat rutin maupun mendesak.
8. Selain dari segi teknis, Kerja Profesi memberikan pemahaman praktis tentang industri perbankan secara keseluruhan. Praktikan menjadi lebih tahu tentang peran bank dalam perekonomian, tanggung jawab terhadap nasabah, serta dampak regulasi terhadap operasional perbankan.