

## **BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

### **3.1 Bidang Kerja**

Mahasiswa praktikan menuntaskan magang selama satu bulan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, KC Kebayoran Baru dengan tujuan untuk memenuhi kewajiban profesinya. Praktikan ditugaskan ke Divisi Operasi. Divisi Operasional Perbankan merupakan unit organisasi yang bertugas melaksanakan operasional rutin bank. Beberapa sub-bagian terdiri dari bagian ini: layanan pelanggan, operasi, penjaga keamanan, dan teller. Setiap sub-bagian disertai tanggung jawab dan kewajiban yang berbeda-beda. Departemen operasi perbankan sangat penting untuk operasi bank yang efisien. Selama magang, peserta ditugaskan untuk bekerja sebagai petugas teller. Praktikan diberikan arahan eksplisit dari individu berpangkat lebih tinggi mengenai keseluruhan operasional perusahaan dan protokol kerja, dengan fokus khusus pada divisi Teller. Dalam kerangka ini, divisi operasional terdiri dari beberapa fungsi penting yang terkait dengan manajemen transaksi dan fungsi bank sehari-hari. Tugas utama Praktikan mencakup pemahaman komprehensif tentang prosedur operasional, pengawasan transaksi perbankan, serta kerja sama dengan tim internal guna menjamin kelancaran pelaksanaan tugas operasional. Praktikan di Bank BRI KC Kebayoran Baru melakukan berbagai tugas umum sepanjang pekerjaan profesi mereka, termasuk membantu klien dalam pengelolaan transaksi keuangan dan menyortir uang tunai teller. Dalam praktiknya, teller diharuskan melaksanakan tanggung jawabnya secara efisien dan akurat, dengan mematuhi kebijakan dan prosedur bank. Teller bertanggung jawab untuk memverifikasi identitas nasabah dan memastikan bahwa semua dokumen dilengkapi secara akurat dan lengkap sebelum setiap transaksi nasabah. Selain itu, teller harus memiliki kemampuan untuk memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan.

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Kerja Profesi akan dimulai pada hari Senin, 8 Januari 2024, dan berakhir pada tanggal 23 Februari 2024, dengan total waktu kumulatif kurang lebih 150 jam. Pelaksanaan kerja profesi dilaksanakan dari pukul 07:30 sampai 16:00 WIB, berjalan selama lima hari kerja dalam satu minggu, dari Senin hingga Jumat.

Dimulainya pekerjaan profesi ditandai dengan pertemuan Praktikan dengan Supervisor yang bernama Bapak Hen Hen. Mahasiswa praktikan melaksanakan masa orientasi atau masa pengenalan pada lingkungan kerja dan budaya organisasi pada pertemuan ini. Diawali dengan sesi penyambutan yang dipimpin oleh atasan langsung, yang memperkenalkan personel bagian Teller dan menguraikan kewajiban dan tanggung jawab mereka di departemen operasional sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan profesi. Selain itu, Praktikan juga mengenal personel dari departemen operasional dan departemen lainnya, serta mendapatkan pengarahan mengenai kebijakan serta SOP pada BRI.

Teller berfungsi sebagai fondasi departemen layanan pelanggan bank. Interaksi langsung mereka dengan nasabah untuk memproses berbagai transaksi keuangan menjadikan mereka sangat diperlukan untuk efisiensi operasional lembaga keuangan dan kepuasan nasabah. Teller diberi tugas menangani, memverifikasi, dan melindungi informasi nasabah dan transaksi perbankan. Dengan menjamin keakuratan data, menjaga privasi informasi, dan memberikan layanan pelanggan terbaik melalui manajemen transaksi yang efisien. Selanjutnya bertugas melakukan validasi transaksi dan pengklasifikasian data menurut jenisnya masing-masing, antara lain arus kas masuk dan arus keluar, transfer antar bank, transfer ke bank asing, dan transaksi internasional. Klasifikasi ini memfasilitasi peningkatan efisiensi manajemen transaksi.

Setelah mencapai pemahaman dasar, Praktikan diberikan kesempatan untuk mengamati tindakan penanya saat mereka melakukan berbagai tugas termasuk memulai layanan, menyortir mata uang, memasukkan transaksi, dan

menutup uang tunai di akhir hari. Magang kemudian bekerja langsung dengan senior yang berperan sebagai mentor magang untuk mempraktikkan materi. Tugas praktik yang diselesaikan oleh peserta magang di PT Bank Rakyat Indonesia memberi mereka kesempatan guna mendapat pemahaman komprehensif tentang seluk-beluk fungsi sektor keuangan. Mahasiswa praktikan di Bank BRI KC Kebayoran Baru berperean dan juga berpartisipasi dalam banyak kegiatan yang mencakup berbagai aspek, dari operasional perbankan, juga dengan proses internal yang berkaitan dengan manajemen keuangan dan pelayanan pelanggan.

Mahasiswa praktikan mendapatkan peluang yang sangat berharga untuk melihat secara langsung bagaimana cara bank mengendalikan transaksi moneter, proses manajemen risiko, dan bagaimana cara bank berinteraksi dengan nasabah yang baru maupun yang sudah memiliki rekening. Keterlibatan mahasiswa praktikan pada cara ini memberikan sebuah cuplikan komprehensif tentang bagaimana cara kerja salah satu bank milik pemerintah menjalankan semua operasionalnya secara efektif dan secara efisien, dengan memastikan semua yang berhubungan dengan peraturan dapat berjalan dengan disiplin, dan tetap memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat di daerah setempat. Selain itu, mahasiswa praktikan juga ikut serta dalam memahami bagaimana dan apa proses teknologi yang diimplementasikan dalam industri moneter di era modern ini. Mendapatkan kesempatan luar biasa untuk melihat dan terjun pada penerapan teknologi yang diimplementasikan oleh Bank BRI, mahasiswa praktikan dapat mengamati bagaimana era perkembangan yang maju telah membuka jalur ke layanan perbankan dan bagaimana kondisi ini mempengaruhi tentang bagaimana interaksi dengan nasabah serta efisiensi bidang operasional.

Aktivitas efisien dalam kegiatan Kerja Profesi BRI tidak hanya sekedar memberikan pemahaman terhadap proses bisnis industri perbankan, namun juga dapat memberikan sebuah pengalaman yang berharga dan berkesan baik tentang bagaimana bisnis moneter secara keseluruhan mampu dan berkembang dan bertumbuh. Ini memberikan mahasiswa praktikan penerapan yang kuat untuk dapat menguasai persyaratan dan dinamika di

industri keuangan juga mempersiapkan mahasiswa praktikan untuk dapat memberikan sumbangan yang signifikan terhadap industri perbankan di masa yang akan datang. Dengan itu, sebagai contohnya, dibawah ini adalah rincian kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa praktikan dalam pelaksanaan pekerjaan profesi di Bank BRI:

### 1. Pelatihan dan Pengembangan



**Gambar 3.1 Pelatihan dan Pengembangan**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pelatihan dan pengembangan merupakan langkah pertama yang penting dalam karier seorang praktikan di profesi perbankan, seperti yang dialami di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI). Selama periode pelatihan yang berlangsung selama dua minggu di Bandung, praktikan diberikan kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam rangka meningkatkan kinerja, produktivitas, dan motivasi.

Selama dua minggu tersebut, praktikan diberikan beragam informasi yang berkaitan dengan perusahaan, termasuk pemahaman mendalam tentang visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan. Praktikan juga dibekali dengan pemahaman yang mendalam mengenai tugas dan tanggung jawab yang akan praktikan emban selama menjalani kerja profesi di BRI. Ini mencakup pemahaman yang komprehensif tentang prosedur operasional, kebijakan internal, dan stpraktikanr kualitas pelayanan yang harus dipatuhi. Selain itu, praktikan juga diberikan pelatihan tentang pentingnya berpenampilan yang baik, baik dalam hal berpakaian maupun berperilaku di tempat kerja. Praktikan diajarkan untuk selalu mengutamakan profesiisme dan integritas dalam setiap interaksi dengan nasabah dan sesama rekan kerja. Selain itu, pelatihan juga memberikan penekanan pada keterampilan berkomunikasi yang efektif, baik dalam berinteraksi dengan nasabah maupun berkolaborasi dengan rekan kerja.

Pada masa pelatihan ini, praktikan juga diberikan pemahaman yang komprehensif tentang pentingnya selalu mengutamakan kebutuhan nasabah. Praktikan diajarkan untuk memahami kebutuhan dan harapan nasabah, serta memberikan layanan yang ramah, responsif, dan berkualitas tinggi. Fokus pada kepuasan nasabah adalah inti dari pekerjaan dan tanggung jawab yang praktikan emban.

Secara keseluruhan, pelatihan dan pengembangan ini bertujuan untuk mempersiapkan praktikan dengan baik untuk menjadi profesional yang kompeten dan berkinerja tinggi di industri perbankan. Dengan fondasi pengetahuan dan keterampilan yang kuat yang diberikan selama periode pelatihan ini, praktikan diharapkan dapat menjadi aset berharga bagi PT Bank Rakyat Indonesia dan mampu memberikan kontribusi positif dalam mencapai tujuan perusahaan.

## 2. Melakukan Penyortiran Uang (kas) pada Teller



**Gambar 3.2 Penyortiran Kas Teller**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pada masa melakukan kegiatan kerja profesi, mahasiswa praktikan diberikan peluang untuk dapat berpartisipasi secara aktif dalam melakukan kegiatan penyortiran uang kas teller. Tugas penting mahasiswa praktikan sebagai seorang teller adalah dapat meringankan tugas menyelesaikan transaksi finansial nasabah seperti menerima setoran uang tunai dari nasabah, melakukan penarikan, melakukan pemindah bukuan dan membayar tagihan. Mahasiswa praktikan disediakan sebuah pelatihan dimana mahasiswa praktikan dilatih untuk bagaimana menjaga keamanan dan integritas uang tunai yang masuk ke dalam kas teller mahasiswa praktikan. Hal tersebut mencakup pengamatan yang cermat dan teliti terhadap setiap transaksi dan kepatuhan terhadap kebijakan keamanan dari bank. Baik itu ketepatan maupun kecepatan dalam mengenali nilai uang dan juga dalam menghandel transaksi nasabah akan menjadi poin penting yang diperlukan dalam menjalankan tugas yang diberikan ini. Penyortiran uang kas pada teller tidak hanya berdampak pada efisiensi

operasional, namun juga memengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap layanan perbankan, khususnya Bank BRI.

Oleh karena itu, praktikan diberikan tanggung jawab untuk dapat melakukan tugas ini dengan akurat. Ketepatan dan kecepatan seorang teller dalam menyelesaikan tugas ini dapat membantu perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan BRI. Selama rentang kerja profesional, Praktikan memahami pentingnya zx bagian operasional dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

### 3. Melayani Kebutuhan Nasabah



**Gambar 3.3 Melayani Nasabah**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Kegiatan Kerja Profesi praktikan di Divisi Operasional bagian teller berkaitan dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan, mulai dari melakukan penarikan, setoran, pembayaran tagihan, hingga transfer ke luar negeri. Hubungan yang dibangun oleh praktikan dengan nasabah berpengaruh pada *feedback* dari nasabah terhadap reputasi bank. Maka dari itu, praktikan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Tugas ini praktikan awali dengan menyambut nasabah yang datang ke *counter teller* dengan ramah, kemudian mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan membantu nasabah menyelesaikan transaksi keuangannya. Dalam proses penyelesaian transaksi, praktikan wajib melakukan *Know Your Customer (KYC)*, dengan meminta nasabah untuk menunjukkan dokumen kelengkapannya seperti KTP, kartu debit dan buku tabungannya serta tujuan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Kemudian praktikan akan memproses transaksi nasabah.

Setelah transaksi selesai diproses, praktikan harus melakukan konfirmasi kembali terkait detail transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah untuk menghindari kesalahan. Hal ini mencakup jenis transaksi, nominal transaksi, nomor rekening dan informasi lainnya. Setelah konfirmasi dilakukan, praktikan akan melanjutkan proses transaksi hingga transaksi berhasil dijalankan dan memberikan bukti transaksi kepada nasabah.

#### 4. *Test Product Knowledge*



**Gambar 3.4 Pelaksanaan TPK**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Test Product Knowledge (TPK) adalah salah satu inisiatif penting yang diadakan setiap bulan oleh perusahaan untuk mengukur pemahaman dan pengetahuan para frontliner, termasuk para teller, tentang produk-produk yang ditawarkan. Tujuan utama dari TPK ini adalah untuk memastikan bahwa frontliner memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk serta layanan perusahaan hingga mereka bisa memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan individu masing-masing nasabah.

Sebagai seorang teller, keterlibatan dalam TPK sangat penting karena mereka adalah ujung tombak dari interaksi langsung dengan nasabah. Dalam menjalankan tugas sehari-hari mereka, teller harus mampu mendistribusikan informasi yang akurat dan relevan mengenai produk serta layanan perusahaan. Hal ini meliputi pemahaman mendalam tentang fitur, manfaat, persyaratan, dan ketentuan dari setiap produk, serta kemampuan untuk menjelaskan dengan jelas kepada nasabah.

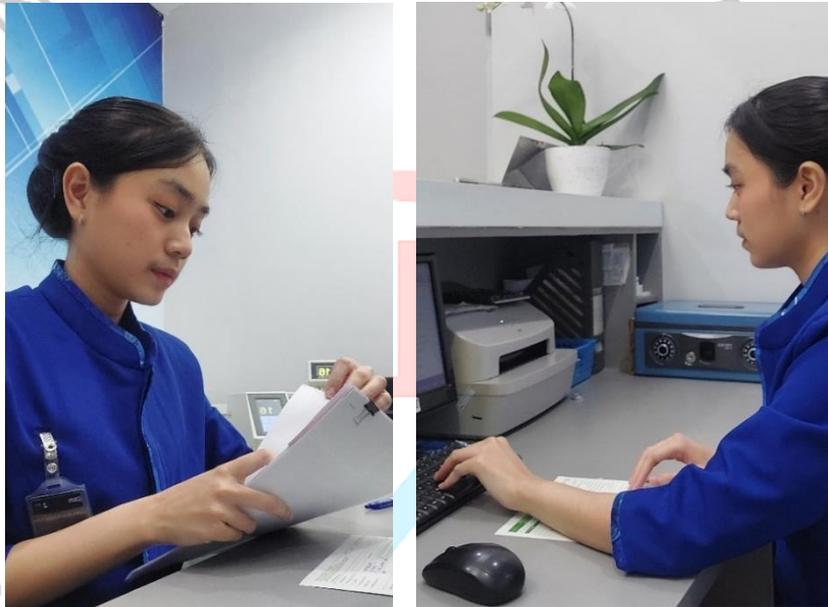
Partisipasi dalam TPK memberikan kesempatan bagi praktikan untuk terus meningkatkan pemahaman praktikan tentang produk-produk perusahaan. Praktikan dapat memperdalam pengetahuan mereka tentang berbagai jenis tabungan, kartu kredit, pinjaman, investasi, dan layanan perbankan lainnya yang tersedia. Selain itu, TPK juga memungkinkan praktikan untuk memahami perubahan terbaru dalam produk dan layanan, serta tren pasar yang relevan yang dapat memengaruhi kebutuhan dan preferensi nasabah.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan perusahaan, teller dapat lebih efektif dalam memberikan solusi yang tepat kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan finansial mereka. Teller dapat memberikan rekomendasi yang terpersonalisasi dan memberikan nasihat yang berharga kepada nasabah tentang produk-produk yang paling sesuai dengan situasi dan kebutuhan mereka. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah, memperkuat hubungan dengan

mereka, dan memperkuat citra perusahaan sebagai mitra keuangan pilihan nasabah.

*Test Product Knowledge* (TPK) dapat menjadi salah satu ajang bagi *frontliner* untuk mendapatkan gelar *best frontliner* yang akan diumumkan setiap tahunnya. *Best frontliner* ini dinilai dari beberapa aspek, tidak hanya tpk namun juga nilai dari test *e-learning* yang diadakan setiap bulannya, juga penilaian yang diberikan langsung oleh atasan/*supervisor* terkait.

## 5. Menyelesaikan Pembukuan



**Gambar 3.5 Menyelesaikan Pembukuan**

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Setelah menyelesaikan layanan kepada nasabah, praktikan di posisi teller di Bank BRI bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian tugas pembukuan internal yang penting. Pembukuan ini dilakukan untuk menyelesaikan berbagai transaksi internal yang belum dapat dilakukan secara otomatis oleh sistem, sehingga membutuhkan teller untuk melakukan transaksi tersebut. Selain itu, prosedur ini mencakup pendataan

semua transaksi yang telah diproses selama periode kerja, termasuk setoran dana, penarikan dana, transfer dana, dan juga transaksi yang lainnya. Praktikan harus memastikan bahwa semua data yang dicatat sesuai dengan dokumen sumber dan konsisten dengan sistem yang digunakan oleh bank.

Selain mencatat transaksi, praktikan juga harus melakukan pelaporan internal yang diperlukan. Hal ini melibatkan penyusunan laporan keuangan internal yang mencakup ringkasan transaksi harian, saldo kas, dan informasi lain yang relevan. Laporan-laporan ini penting untuk memantau kinerja keuangan cabang, mengidentifikasi tren atau pola transaksi, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan internal.

Selain pembukuan dan pelaporan, praktikan juga memiliki tanggung jawab untuk merapikan dan mengelola arsip dokumen. Ini termasuk penyimpanan dokumen transaksi secara teratur dan sistematis agar mudah diakses jika diperlukan untuk keperluan audit, investigasi, atau pelaporan. Praktikan harus memastikan bahwa semua dokumen disimpan dengan aman dan sesuai dengan kebijakan privasi dan keamanan informasi yang berlaku.

#### 6. Melakukan *Role Play*



Gambar 3.6 Role Play

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Dalam upaya terus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, perusahaan menginstruksikan untuk *frontliner* terlibat aktif dalam perbaikan kualitas layanan, termasuk praktikan, dalam kegiatan *Role Play* secara rutin. *Role Play* merupakan simulasi atau latihan peran di mana *frontliner*, seperti praktikan, berinteraksi dalam skenario yang telah ditentukan dengan peran sebagai nasabah dan pihak bank.

Kegiatan ini dilakukan sebagai bagian dari strategi pengembangan karyawan untuk meningkatkan serta memastikan bahwa karyawan dapat berkomunikasi, memecahkan masalah, dan memiliki keterampilan layanan pelanggan yang diperlukan. Biasanya, *Role Play* dilakukan sekali seminggu dengan supervisi langsung dari supervisor atau manajer. Tujuan utamanya adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh praktikan dan memberikan umpan balik yang konstruktif.

Dalam sesi *Role Play*, praktikan diajak untuk terlibat dalam skenario yang mencerminkan situasi nyata yang mungkin terjadi saat melayani nasabah di bank. Mereka akan diuji dalam berbagai keterampilan, mulai dari kemampuan menyambut nasabah dengan ramah, menangani pertanyaan dan keluhan dengan tepat, hingga menyelesaikan transaksi dengan efisien dan akurat. *Supervisor* akan memperhatikan berbagai aspek, termasuk kemampuan praktikan dalam menjaga sikap profesional, menjelaskan produk dan layanan bank dengan jelas, serta kemampuan menangani situasi yang mungkin timbul dengan tenang dan efektif. Setelah sesi *Role Play* selesai, *supervisor* akan memberikan umpan balik langsung kepada praktikan, memberikan pujian atas kekuatan mereka, serta memberikan saran untuk perbaikan jika diperlukan.

*Role Play* juga menjadi salah satu hal yang dinilai dan dipertimbangkan untuk menentukan kualitas layanan *frontliner* dan apakah dirinya pantas untuk mendapatkan gelar *best frontliner*. Pada hakikatnya, mendapatkan gelar *best frontliner* dapat menunjukkan apakah seorang

frontliner tersebut patut untuk dipertahankan dan diberikan rekomendasi untuk dapat menjadi karyawan tetap atau tidak.

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Mahasiswa praktikan mengalami beberapa hambatan saat melaksanakan Kerja Profesi, yang dimana dapat berdampak pada keterhambatan dalam pelaksanaan tugas. Dibawah ini adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan:

1. Kesalahan Penginputan Transaksi

Jika Praktikan melakukan kesalahan penginputan transaksi, seperti salah memasukkan nominal, nomor rekening, atau jenis transaksi. Kesalahan ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan kas di akhir hari kerja dan kesulitan dalam menyelesaikan laporan akhir harian. Dari kesalahan ini Nasabah merasa tidak puas dan frustrasi karena perlu menghabiskan waktu ekstra untuk mengklarifikasi kesalahan atau meminta koreksi.

2. Volume transaksi tinggi

Volume transaksi yang tinggi, terutama pada jam-jam sibuk, juga dapat menyebabkan stres kerja dan kelelahan bagi praktikan, sehingga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan.

3. Adanya ancaman keamanan

Ancaman keamanan seperti perampokan dan penipuan juga menjadi hal yang perlu diwaspadai. Kurangnya pelatihan dan pengembangan, komunikasi yang tidak efektif dengan nasabah, dan kurangnya dukungan dari manajemen juga menjadi kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan. Maka, esensial bagi pihak bank memberikan pelatihan yang memadai, meningkatkan sistem dan teknologi, serta memberikan dukungan yang diperlukan kepada Teller agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik serta memberi pelayanan terbaik bagi nasabah.

#### 4. Tekanan Kerja

Tekanan Kerja dan Deadline dalam menjalankan berbagai tugas perbankan, praktikan diharapkan dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, terutama sebagai teller. Praktikan belum terbiasa dan merasa tertekan karena harus terbiasa bekerja cepat, Apalagi jika masih dalam tahap belajar dan belum memahami sepenuhnya prosedur dan sistem perbankan.

#### 5. Sistem dan Teknologi Yang Bersifat Kompleks

Sebagai seorang teller yang berurusan dengan sistem dan teknologi perbankan yang kompleks bisa jadi sulit. Proses pembelajaran dan adaptasi terhadap teknologi khusus bank yang lebih maju memerlukan waktu dan usaha ekstra. Meskipun pada awalnya memudahkan praktik di beberapa aspek pekerjaan, pengalaman ini mendorong para Praktikan untuk meningkatkan kemampuan teknis, menghadapi tantangan, dan terus berkembang untuk berkontribusi secara ideal di tempat kerja yang kuat.

#### 6. Selisih

Teller bertanggung jawab atas berbagai transaksi finansial, seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran. Namun, dalam pelaksanaannya, terkadang teller dapat mengalami selisih kas fisik dengan catatan keuangannya. Penyebab paling umum dari selisih kas. Teller mungkin membuat kesalahan saat menghitung uang tunai, baik saat menerima setoran atau mengeluarkan penarikan.

#### 7. Terjadi Sistem Error

Sistem eror merupakan salah satu kendala yang cukup sering dialami oleh teller dalam menjalankan tugasnya. Kendala ini dapat menghambat kelancaran operasional yang akan berdampak pada pelayanan yang kurang baik dan menyebabkan antrian panjang karena cukup memakan waktu.

### 3.4 Cara Mengatasi kendala

#### 1. Kesalahan Penginputan Transaksi:

- Pelatihan intensif: Memberikan pelatihan yang berkelanjutan bagi teller untuk meningkatkan pemahaman dan keakuratan dalam melakukan input transaksi.
- Penerapan teknologi: Memperbarui sistem dan teknologi dengan fitur yang membantu teller dalam memverifikasi data transaksi sebelum diproses, seperti auto-correction dan double-checking.
- SOP yang jelas: Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami untuk setiap jenis transaksi, sehingga meminimalisir kesalahan.

#### 2. Volume Transaksi Tinggi:

- Penambahan Teller: Meningkatkan jumlah Teller di jam-jam sibuk untuk mengurangi beban kerja dan memberikan pelayanan yang lebih cepat.
- Penerapan sistem antrean: Menerapkan sistem antrean online atau elektronik untuk mengelola nasabah dengan lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu.
- Otomasi tugas: Mengotomatiskan tugas-tugas berulang yang menghabiskan waktu Teller, seperti pencetakan laporan dan verifikasi data nasabah.

#### 3. Ancaman Keamanan:

- Peningkatan sistem keamanan: Memasang CCTV, alarm, dan sistem keamanan lainnya untuk mencegah perampokan dan penipuan.
- Pelatihan keamanan: Memberikan pelatihan kepada Teller tentang prosedur keamanan, seperti cara menghadapi perampok dan mengenali modus penipuan.
- Asuransi: Memberikan asuransi kepada Teller untuk melindungi diri dari kerugian finansial akibat tindak kriminal.

#### 4. Tekanan Kerja dan Deadline:

- Manajemen waktu yang efektif: Memberikan pelatihan manajemen waktu kepada Teller untuk membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan tepat waktu.
- Penyesuaian target: Menetapkan target kerja yang realistis dan terukur untuk Teller, dengan mempertimbangkan beban kerja dan tingkat keahlian mereka.
- Dukungan dari *supervisor*: Mendapatkan dukungan dan bimbingan dari atasan untuk membantu Teller mengatasi tekanan kerja dan menyelesaikan tugas tepat waktu.

#### 5. Sistem dan Teknologi yang Kompleks:

- Pelatihan teknologi: Memberikan pelatihan kepada Teller tentang cara menggunakan sistem dan teknologi perbankan dengan baik dan benar.
- Panduan pengguna yang mudah dipahami: Menyediakan panduan pengguna yang jelas dan mudah dipahami untuk membantu Teller dalam mengoperasikan sistem dan teknologi.
- Dukungan IT: Menyediakan layanan helpdesk IT yang mudah diakses untuk membantu Teller mengatasi masalah teknis yang mereka hadapi.

#### 6. Selisih Kas Teller:

- Menganalisa Secara Rutin: mengidentifikasi pola dan potensi penyebab terjadinya selisih kas pada teller dan melakukan tindakan korektif untuk mencegah hal yang sama terulang kembali.
- Meningkatkan prosedur keamanan dengan pemasangan CCTV pada area teller untuk meningkatkan pengawasan. Serta membatasi akses pada area teller hanya untuk yang berwenang.

#### 7. Terjadi Sistem Error

- Meningkatkan infrastruktur IT: memastikan perangkat yang digunakan teller dalam kondisi baik dan *up-to-date*. Memastikan jaringan internet baik

dan stabil serta melakukan pemeliharaan sistem IT secara berkala diluar jam operasional.

- Meningkatkan prosedur keamanan dengan pemasangan CCTV pada area teller untuk meningkatkan pengawasan. Serta membatasi akses pada area teller hanya untuk yang berwenang.

### **3.5 Pembelajaran yang Dapat Diambil Dari Kerja Profesi**

1. Keterampilan pada Transaksi Keuangan: Sebagai teller, Praktikan akan terlibat dalam berbagai transaksi keuangan sehari-hari seperti penyetoran, penarikan, dana transfer, pembayaran tagihan, dan lain-lain. Pengalaman ini akan meningkatkan keterampilan Praktikan dalam mengelola uang dan transaksi keuangan.
2. Keterampilan Komunikasi: Berinteraksi dengan pelanggan setiap hari akan membantu Praktikan mengembangkan keterampilan berkomunikasi yang baik. Praktikan akan belajar cara berkomunikasi dengan berbagai jenis orang, mengelola situasi sulit, dan mengutamakan layanan pelanggan yang baik.
3. Kedisiplinan dan Ketelitian: Dalam pekerjaan sebagai teller, kedisiplinan dan ketelitian sangat penting. Praktikan akan belajar untuk bekerja dengan teliti dan mengikuti prosedur dengan ketat untuk menghindari kesalahan yang dapat berdampak finansial.
4. Pengetahuan tentang Produk Keuangan: Bekerja di Bank BRI akan memberi Praktikan pemahaman mendalam tentang produk serta layanan keuangan. Praktikan akan belajar tentang tabungan, deposito, pinjaman, kartu kredit, dan produk lainnya, serta bagaimana produk-produk ini memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. Manajemen Waktu: Menghadapi antrian pelanggan dan berbagai tugas sehari-hari akan mengajarkan Praktikan pentingnya manajemen waktu.

Praktikan akan belajar cara mengatur waktu Praktikan dengan efisien agar dapat menyelesaikan tugas-tugas praktikan dengan baik.

6. Keterampilan Teknologi: Di era digital saat ini, banyak transaksi keuangan dilakukan secara online atau melalui mesin ATM. Bekerja sebagai teller akan membantu praktikan mengembangkan keterampilan teknologi yang diperlukan untuk menggunakan sistem perbankan *online*.
7. Pemecahan Masalah: Sebagai teller, praktikan akan sering dihadapkan pada masalah-masalah kecil maupun besar yang perlu dipecahkan dengan cepat dan efektif. Pengalaman ini akan membantu praktikan mengembangkan keterampilan pemecahan masalah yang penting dalam karier apa pun.
8. Kesadaran Risiko dan Kepatuhan: Bekerja di sektor keuangan akan membuat praktikan sadar akan risiko-risiko yang terkait dengan keamanan dan kepatuhan. praktikan akan belajar untuk mengidentifikasi potensi risiko dan mengikuti kebijakan dan prosedur untuk memastikan kepatuhan atas aturan serta hukum.
9. Keterampilan Penjualan: Selaku teller, praktikan mungkin juga memiliki target penjualan untuk produk-produk perbankan. Ini akan membantu praktikan mengembangkan keterampilan penjualan yang dapat berguna di berbagai bidang karier di masa depan.
10. Pentingnya Pelayanan Pelanggan: Bekerja sebagai teller akan membuat praktikan menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pengalaman ini akan membentuk sikap praktikan terhadap memberikan nilai tambah kepada pelanggan dan memastikan kepuasan mereka.