

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktisi dapat terlibat dalam berbagai aktivitas dan tanggung jawab selama tiga bulan kerja profesional. Beberapa tugas tersebut antara lain membantu nasabah dalam aktivitas keuangan, khususnya menyetor atau menarik uang tunai, melakukan transfer buku, dan mentransfer uang. Kepala Cabang dan Kepala Divisi Teller menugaskan langsung tugas ini.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktisi BCA KCU Pondok Indah diharapkan memiliki kesadaran komprehensif akan tanggung jawabnya dan melaksanakan tugas yang diberikan secara efektif dan profesional. Praktisi wajib mengikuti instruksi yang diberikan oleh atasannya untuk memperoleh pemahaman dan pengalaman praktis. Selain itu, peserta magang harus memiliki kemampuan untuk mengenali dan menanggapi setiap tantangan yang mungkin mereka hadapi saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Praktisi ditugaskan ke bagian Teller, di mana mereka berusaha untuk memahami tugas-tugas yang ada selama praktikum mereka. Pemahaman ini menunjukkan bahwa praktisi dapat memperoleh kemampuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan yang ditugaskan secara efektif. Hal tersebut memerlukan kedisiplinan dalam kebiasaan kerja praktek (seperti mengenakan pakaian yang pantas, tidak datang terlambat, sesuai peraturan bisnis, dan menjalankan aktivitas cabang).

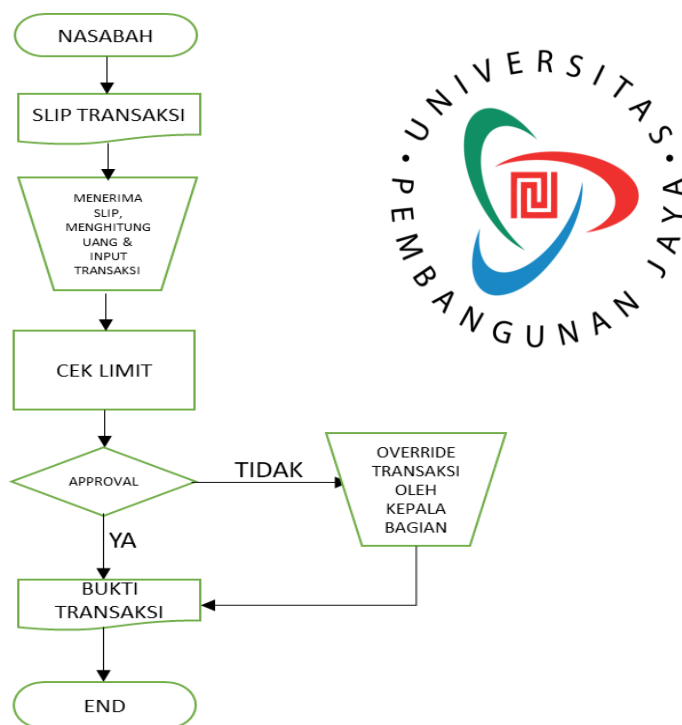


Gambar 3.1 Tim teller BCA KCU Pondok Indah

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

1. Menjalankan cash deposit nasabah.

Dalam transaksi setor tunai, teller akan memeriksa terlebih dahulu slip transaksi nasabah. Kemudian akan melakukan penghitungan detail uang tunai nasabah. Setelah uang diterima dengan benar, selanjutnya akan memasukkan transaksi nasabah ke dalam program komputer yang dapat secara otomatis menambah saldo nasabah, jika nilai transaksi nasabah masih dalam batas nominal yang dimiliki teller, maka dapat diproses dan divalidasi secara instan; namun apabila nilai transaksi nasabah melebihi batas nominal yang dimiliki teller, maka transaksi tersebut harus dikesampingkan oleh kepala bagian teller. Setelah selesai dan divalidasi, teller akan memberikan dokumentasi transaksi kepada konsumen dan tidak lupa memberikan copy kertas kepada nasabah.

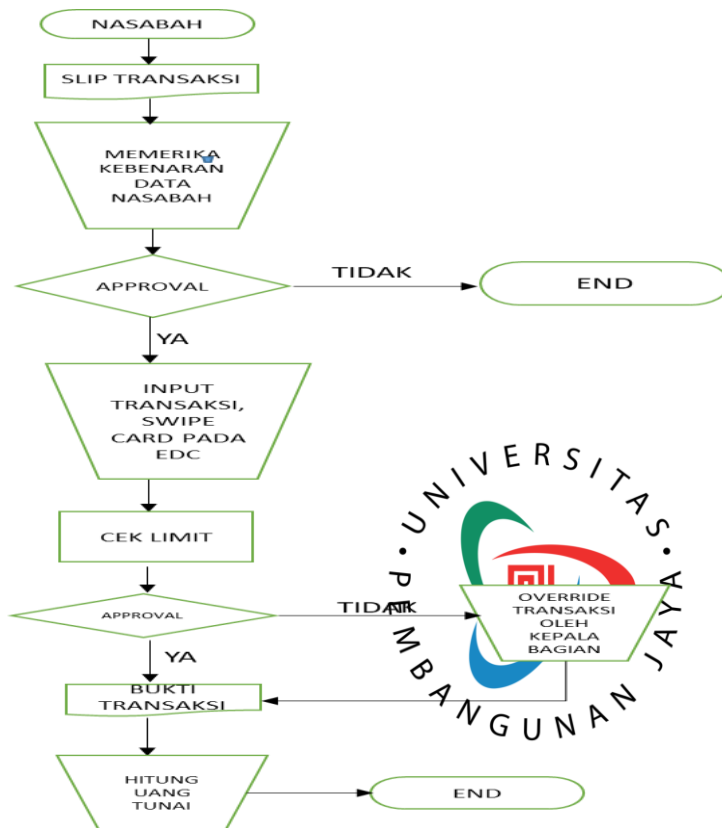


Gambar 3.1 Proses transaksi setoran tunai

2. Membantu tarik tunai uang

Saat melakukan penarikan dari rekening nasabah teller pertama-tama memeriksa kelengkapan slip nasabah. Kemudian, memeriksa memverifikasi kebenaran data dengan

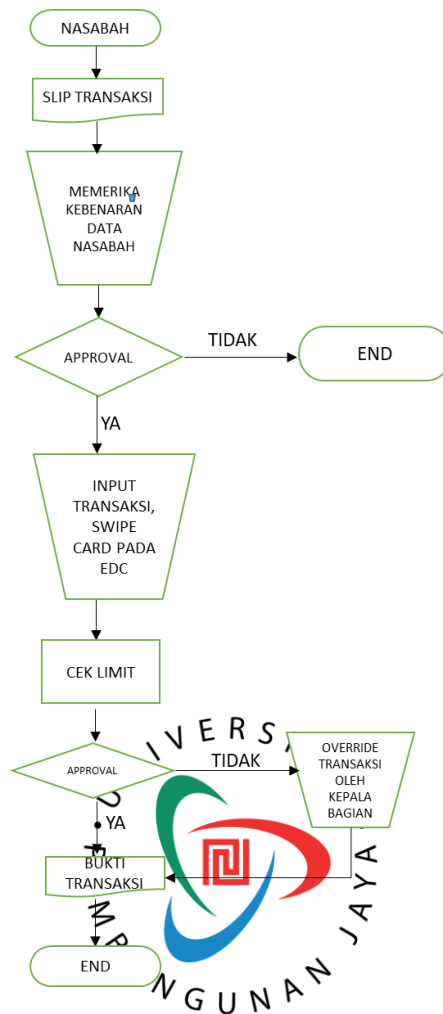
meninjau program komputer yang mencakup foto nasabah, KTP, dan tanda tangan. Jika data dipastikan benar, teller memasukkan informasi tersebut ke dalam sistem. Sebelum itu, teller meminta Kartu Debit dan menggesek atau menyisipkan kartu ke mesin EDC, di mana nasabah akan memasukkan PIN. Jika PIN yang dimasukkan nasabah benar, transaksi akan berhasil. Dan uang segera diberikan ke nasabah.



Gambar 3.2 Proses penarikan tunai

3. Memproses transaksi pengiriman uang dari rekening nasabah.

pertama dalam transaksi ppu adalah melihat slip transaksi nasabah. Jika slip sudah diisi dengan benar, teller akan memasukkan nomor rek dan nilai nominal ke dalam sistem. Sebelumnya Kartu Debit akan diswipe atau dimasukkan pada mesin pembaca kartu mendebet uang nasabah terlebih dahulu dan konsumen akan diminta memasukkan PIN. Apabila nilai transaksi nasabah masih dalam batas limit transaksi teller, maka transaksi dapat diproses secara langsung dan divalidasi secara instan; Setelah transaksi selesai, teller akan memberikan bukti transaksi kepada nasabah.

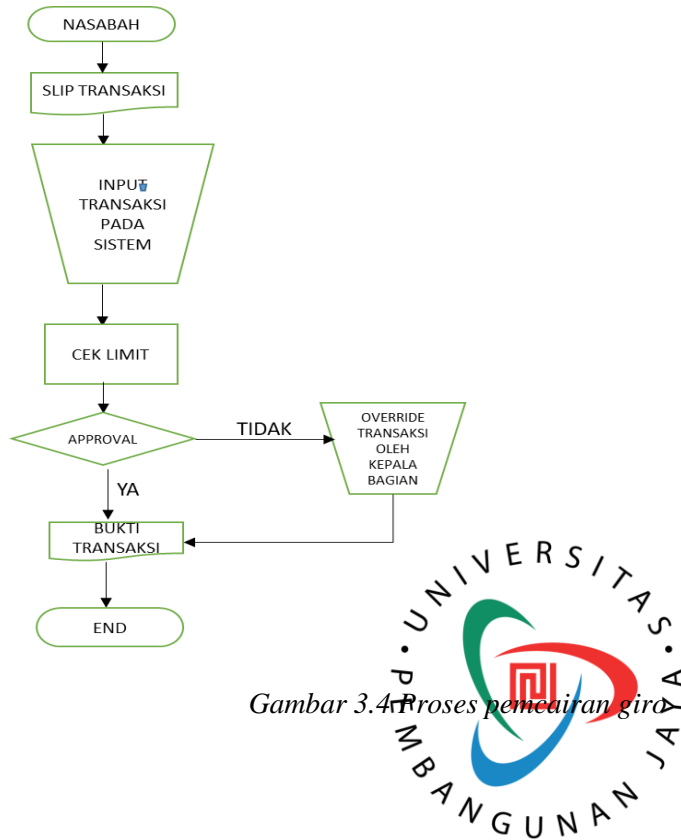


Gambar 3.3 Proses pemindahbukuan

4. pencairan cek / giro.

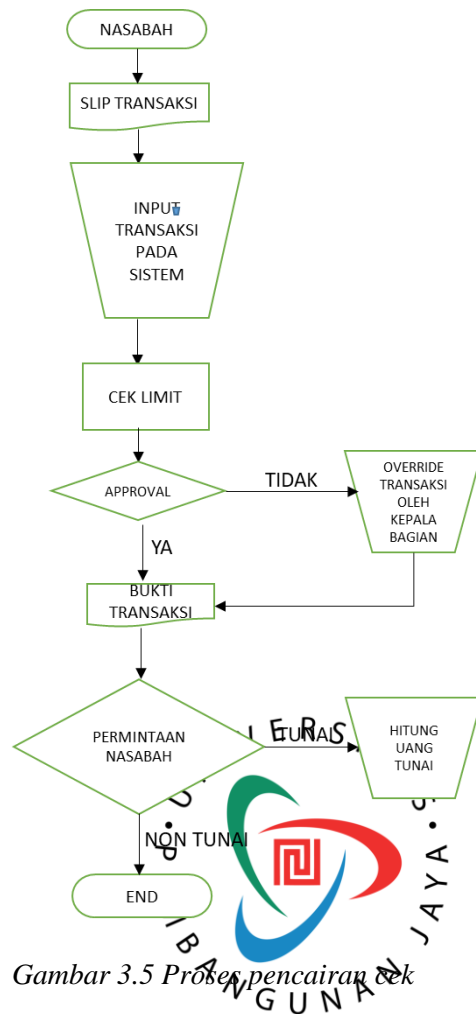
Hal yang harus dilakukan dalam transaksi pendistribusian cek ataupun giro adalah dengan memeriksa CEK ataupun Giro transaksi nasabah. Jika pengisian sudah lengkap sesuai dengan ketentuan Cek dan Giro maka akan di cek keabsahan warkat tersebut dengan menggunakan bantuan alat seperti filter dan sinar lampu putih dan uktra violet, kemudian meraba keaslian cek . Setelah semua sudah dilakukan teller akan menginput transaksi nasabah ke dalam program sistem. Jika nilai transaksi nasabah masih dalam batas limit yang dimiliki teller, maka dapat diproses dan divalidasi secara instan; Namun apabila nilai transaksi nasabah melebihi limit teller, maka transaksi tersebut harus dikesampingkan oleh kepala teller. Setelah transaksi selesai, teller akan memberikan bukti transaksi kepada

nasabah. Apabila transaksi cek dilakukan secara tunai, teller akan membayar tunai berdasarkan transaksi nasabah namun jika tidak maka akan memberikan bukti slip copy kepada nasabah



Gambar 3.4 Proses pemcairan giro





Gambar 3.5 Proses pencairan cek

3.2 Kendala Yang Dihadapi

Perjuangan praktisi untuk mengadopsi KP selama tiga bulan menjalani aktivitas kerja profesional di BCA KCU Pondok Indah bukan menjadi hal mudah, aka nada masalah yang di hadapi praktisi. Permasalahan yang dihadapi oleh praktisi adalah sebagai berikut::

- **Bertemu dan menangani berbagai sifat *customer*.**

Jasa Operasional khususnya teller bank akan selalu dilibatkan dengan bertemu dan berurusan dengan beragam pelanggan setiap hari. Kualitas positif yang ditunjukkan beberapa konsumen antara lain banyak bicara, mudah tersinggung, kritis, dan cenderung mengeluh. Disisi lain teller hrs smart sehingga menangani berbagai nasabah dan bersikap professional.

- **Gangguan Error Internal.**

Ada kalanya sistem komputer yang digunakan melambat, tidak dapat digunakan, berhenti secara tiba-tiba atau offline hanya di cabang tertentu akan mengakibatkan

dampak bagi teller yang mana menyulitkan teller untuk menyelesaikan transaksi dan mungkin menimbulkan keluhan pada nasabah.

3.3 Cara Mengatasi Permasalahan

Berikut ini diuraikan bagaimana para praktisi di tempat magang tersebut mengatasi kendala atau permasalahan yang terjadi :

- Adanya pendekatan kepada nasabah yang mana menyesuaikan dengan karakter dan kebutuhan masing- masing nasabah. Yaitu dengan bersikap sopan, ramah, menawarkan bantuan , bersikap empati, dan tetap tenang tidak terpancing emosi.
- Apabila terjadinya error pada system yang di sebabkan karena beberapa factor maka akan dilakukannya Plan B yaitu , pihak teller akan memberikan Solusi ke nasabah yang saat itu ingin bertransaksi dengan cara mengalihkan transaksi menjadi transaksi dari Mobile Banking , mengarahkan nasabah ke Bank KCP terdekat jika mendesak untuk tetap melakukan transaksi di counter, dan melakukan pengecekan secara berkala dengan menghubungi kantor pusat atau bagian IT .

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Pembelajaran yang di peroleh Praktisi selama 3 bulan magang di BCA KCU PONDOK INDAH selain mendapatkan rensi dan mengetahui transaksi operasional teller disana, Praktisi juga mempelajari penerapan tentang Banking on Customer Centricity atau bagaimana BCA mengelola pengalaman pelanggan (customer experience) dan menerapkan pendekatan yang berpusat pada pelanggan (customer-centric approach). Pembelajaran ini dapat membantu bank lain dalam memahami dan mengadopsi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Pembelajaran Utama dari "Banking on Customer Centricity"

1. Pemahaman Mendalam tentang Pelanggan:

BCA melakukan segmentasi pelanggan yaitu mengelompokkan nasabah berdasarkan karakteristik tertentu untuk membantu bank menargetkan penawaran mereka dengan lebih efektif.

2. Pengalaman Pelanggan yang Konsisten dan Terintegrasi

Bank BCA memastikan bahwa pelanggan dapat bertransaksi dan berinteraksi dengan bank melalui berbagai saluran dengan mudah, cepat dan aman.

3. Kepemimpinan dan Budaya yang Berfokus pada Pelanggan:

Kepemimpinan di tingkat tertinggi berkomitmen untuk mendukung budaya yang berpusat pada pelanggan. BCA juga melakukan hal tersebut karena termasuk investasi dalam teknologi dan proses yang mendukung strategi tersebut.

Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di BCA yang mana adanya training center, ditempat tersebut karyawan akan dilatih untuk memahami pentingnya pengalaman pelanggan dan diberikan alat serta pengetahuan untuk memberikan layanan yang unggul.

4. Teknologi sebagai Enabler:

Transformasi digital adalah elemen kunci dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. BCA terus berinovasi dengan teknologi terbaru untuk memenuhi ekspektasi pelanggan modern.

5. Customer Feedback

BCA secara teratur mengumpulkan dan menganalisis umpan balik yang diberikan nasabah untuk menentukan kekuatan dan kelemahan layanan. Hal tersebut didapatkan dari hasil laporan Halo BCA.