

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
KEKURANG PAHAMAN NASABAH TERHADAP  
PENTINGNYA *E-BRANCH* BCA**



Oleh :  
Eka Kristin Natalia           (1661231)

**PROGRAM STUDI MANAJEMAN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2020**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
KEKURANG PAHAMAN NASABAH TERHADAP  
PENTINGNYA E-BRANCH BCA**



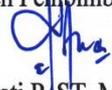
Oleh :  
Eka Kristin Natalia (1661231)

Jombang, 13 April 2020

Mengetahui  
Pendamping Lapangan

  
(Camelia Khisbiyah, S.Ak)

Menyetujui  
Dosen Pembimbing

  
(Erminati P, ST.,MSM)

Mengesahkan  
Ketua Program Study Manajemen

  
  
**Nurul Hidayati, SE, MM.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan menyusun laporan KKM. Pada laporan KKM ini, penulis menjelaskan hal apa saja yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan KKM di Bank Central Asia KCU Jombang.

Banyak sekali hal yang penulis telah dapatkan baik dukungan, bantuan dan bimbingan serta mendapatkan ilmu, pengalaman, dan banyak mengenal orang-orang baru yang tentunya bermanfaat untuk kedepannya. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada pihak-pihak yang membantu pada saat penulis mempersiapkan, melaksanakan, dan setelah selesai melakukan kegiatan KKM ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki laporan ini.

Semoga laporan KKM ini memberikan manfaat dan informasi yang baik, tak hanya bagi penulis tetapi untuk pihak lain yang membutuhkan dan akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jombang, 06 April 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 LATAR BELAKANG KULIA KERJA MAGANG.....	1
1.2 TUJUAN KULIA KERJA MAGANG .....	3
1.3 MANFAAT KULIA KERJA MAGANG .....	3
1.4 TEMPAT KULIA KERJA MAGANG.....	3
1.5 JADWAL WAKTU KULIA KERJA MAGANG.....	3
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN</b> .....	4
2.1 SEJARAH PERUSAHAAN .....	4
2.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN .....	5
2.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN .....	5
2.4 KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN .....	6
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b> .....	8
3.1 PELAKSANAAN KERJA.....	8
3.2 KENDALA YANG DI HADAPI.....	9
3.4 CARA MENGATASI KENDALA.....	9
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	12
4.1 KESIMPULAN .....	12
4.2 SARAN .....	12
DAFTAR PUSTAKA .....	13
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA .....	14
LAMPIRAN .....	16

# BAB I

## PEDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Aplikasi *E-Branch* adalah system yang dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan, khususnya dalam hal pengisian formulir. Yang pada tujuannya untuk membantu anda dalam layanan *customer service* seperti pembukaan rekening dan pengajuan kartu kredit, dan juga dapat membantu untuk layanan teller seperti menyetor atau menarik uang.

Dilihat dari fungsi tersebut, layanan E-Branch memang mirip seperti layanan di bank. Adanya *customer service* dan teller lah yang membuatnya sama. Bedanya terletak pada cara mengaksesnya. Seperti namanya, eBranch seolah menggantikan keberadaan fisik kantor cabang dengan digital.

Layanan *customer service* pada eBranch menyediakan menu pembukaan rekening dan pengajuan kartu kredit. Kedua jenis transaksi itu membutuhkan pengisian formulir. Jika dilakukan di kantor cabang, justru akan memakan banyak waktu.

Bank Central Asia adalah suatu Perusahaan swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama *Bank Central Asia NV* dan pernah menjadi bagian penting dari Salim Group. Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup produsen rokok terbesar keempat di Indonesia, Djarum. Bank Central Asia bergerak dalam bidang layanan perbankan komersial dimana aktivitas utamanya adalah pengumpulan dana pabrik, menyalurkan kredit, dan pendapatan non bunga untuk ritel dan korporasi. Bank Central Asia memiliki banyak cabang di seluruh Indonesia, salah satunya berada di Kabupaten Jombang. Bank Central Asia juga memiliki aplikasi E-Branch BCA namun aplikasi ini jarang digunakan di Bank Central Asia KCU Jombang karena kurangnya pemahaman akan pentingnya Aplikasi E-Branch BCA. Hal ini dapat di lihat dari sedikitnya nasabah Bank Central Asia KCU Jombang yang menggunakan Aplikasi E-Branch BCA dalam bertransaksi.

Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh diperguruan tinggi sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu.

Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka KKM ini sekaligus dimaksudkan untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan di STIE PGRI DEWANTARA sebagai lembaga tenaga profesional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama mejalani perkuliahan.

Berdasarkan himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI DEWANTARA, maka kami selaku pelaksana, mahasiswa, termotivasi untuk

melaksanakan praktek magang di Bank Central Asia KCU Jombang untuk dapat mengetahui dan memahami kondisi dan seluk beluk dunia perbankan . Dengan demikian, kami dapat menjadi sumber daya manusia yang handal dan profesional.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

## **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai umpan balik dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Mengetahui penerapan system transaksi yang efektif dan efisien di Bank Central Asia KCU Jombang.

## **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Bank Central Asia Jombang yang berada di Jl. KH. Wahid Hasyim No. 20, Jombang Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61415.

## **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 1 bulan dimulai dari tanggal 05 Maret 2020 sampai dengan 05 April 2020. Pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai dengan hari operasional kantor setiap hari Senin s.d Jumat, pukul 07.30-17.00 WIB.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Pada tahun 1955 NV Perseroan Dagang Dan Industrie Semarang Knitting Factory berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh Sudono Salim pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta. Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA. Mochtar Riady memperbaiki sistem kerja di bank tersebut dan merapikan arsip-arsip bank yang kala itu ruangnya jadi sarang laba-laba. BCA melakukan merger dengan dua bank lain pada 1977. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa.

Menurut George Junus Aditjondro, anak-anak Soeharto yang memiliki saham di BCA adalah Siti Hardiyanti (Tutut) dan Sigit Jarjojudanto. Menurut George Junus Aditjondro, keduanya sempat memiliki 32 persen saham di BCA. Awal tahun 1980an, BCA mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar diperbolehkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit atas nama BCA yang berlaku internasional. Untuk itu, BCA bekerjasama dengan MasterCard. BCA juga memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan menerapkan online system untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA.

Pada tahun 1990-an BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau Automated Teller Machine). Pada tahun 1991, BCA mulai menempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta. Pengembangan jaringan dan fitur ATM dilakukan secara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Pada tahun 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% total saham BCA melalui proses tender strategic private placement. Tahun 2004, BPPN melakukan divestasi atas 1,4% saham BCA kepada investor domestik melalui penawaran terbatas dan tahun 2005, Pemerintah Republik Indonesia melalui PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) melakukan divestasi seluruh sisa kepemilikan saham BCA sebesar 5,02%. Pada periode 2000-an BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas Disaster Recovery Center di Singapura. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaannya, BCA Finance. Tahun 2007, BCA menjadi

pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA meluncurkan kartu prabayar, Flazz Card serta mulai menawarkan layanan Weekend Banking untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi. BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi. Tahun 2008 & 2009, BCA telah menyelesaikan pembangunan mirroring IT system guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi risiko operasional. BCA membuka layanan Solitaire bagi nasabah high net-worth individual.

## 2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi BCA yaitu:

Visi:

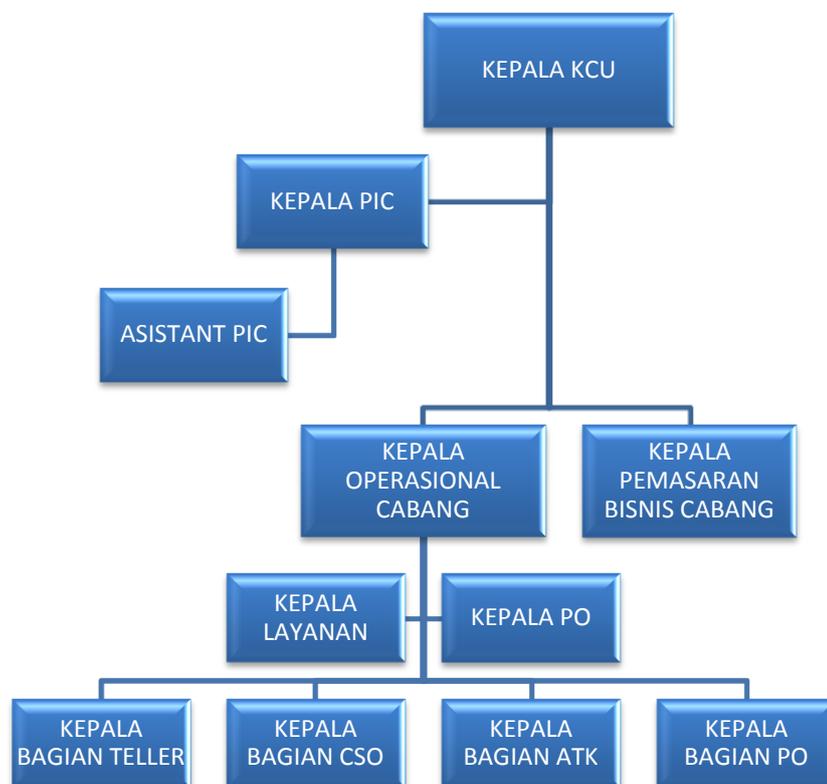
“Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. “

Misi:

Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.

Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA.

## 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 1. Struktur Organisasi Bank BCA KCU Jombang**

## 2.4 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank Central Asia KCU Jombang memiliki kegiatan utama yang digunakan untuk menjalankan operasionalnya yaitu :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dll.
2. Memberikan kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atau atas perintah nasabahnya:
  - a. Surat-surat wesel, termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank, yang masa berlakunya tidak lebih lama dari pada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - b. Surat-surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat tersebut.
  - c. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah.
  - d. Sertifikat bank Indonesia (SBI).
  - e. Obligasi
  - f. Surat dagang berjangka waktu, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
  - g. Surat berharga lain yang berjangka waktu, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
5. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
8. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.
9. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
10. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
11. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
12. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, baik melalui pendirian anak perusahaan maupun melalui pembentukan unit usaha Syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia, atau otoritas jasa keuangan atau instansi yang berwenang lainnya.
13. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia, atau otoritas jasa keuangan atau instansi yang berwenang lainnya.
14. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti perusahaan sewaguna usaha, perusahaan modal ventura,

perusahaan efek, perusahaan asuransi, serta Lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia, atau otoritas jasa keuangan atau instansi yang berwenang lainnya.

15. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya, dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh bank Indonesia, atau otoritas jasa keuangan atau instansi yang berwenang lainnya.
16. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun, sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.
17. Restrukturisasi atau penyelamatan kredit antara lain membeli agunan, baik semua maupun sebagian, melalui lelang atau dengan cara lain, dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agunan yang dibeli wajib dicairkan secepatnya.

## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

#### 3.1 Pelaksanaan Kerja

Sistem magang keahlian di Bank Central Asia KCU Jombang yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG difokuskan pada bagian Duty Officer pada Bank Central Asia KCU Jombang.

Duty Officer sendiri adalah orang yang menyambut nasabah dan membantu nasabah jika mereka kesulitan dalam pengisian slip. Juka membantu nasabah yang membutuhkan informasi jika tidak tahu harus mengantri di konter yang mana.

Mahasiswa magang ditugaskan dibagian tersebut dengan harapan bahwa mahasiswa dapat Mengetahui penerapan system transaksi yang efektif dan efisien di Bank Central Asia KCU Jombang, sehingga mahasiswa lebih mudah membantu nasabah untuk melakukan transaksi yang efektif dan efisien.

Jam Kerja Bank Central Asia KCU Jombang

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s/d Jumat	07.30 – 17.00 WIB	12.00 – 12.30 WIB

Hasil Pengamatan Magang dan Bidang Pekerjaan

Pada saat pelaksanaan kuliah kerja magang (KKM) pekerjaan selama magang pada Bidang Sumber Daya Manusia yaitu :

1. Pengenalan system yang di gunakan bank untuk membantu nasabah dalam bertransaksi.
2. Melakukan dan mengerjakan *meeter greeter*. Yang di maksud *Meeter Greeter* ini adalah Menyambut nasabah dan menanyakan tujuan transaksinya (teller/customer service). Fungsi dari *Meeter Greeter* yaitu agar kita dapat mengetahui tujuan transaksi nasabah dan dapat mengarahkan nasabah tersebut.
3. Mengerjakan *Guide* maksud dari *Guide* sendiri adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi slip transaksi (setoran, tarikan, pemindah bukuan, kliring, inkaso, dll) dan juga Mengarahkan nasabah untuk mengambilkan nomer antrian.
4. Mengerjakan *Service Assistant* Membantu nasabah membuka rekening online, Membantu nasabah dalam bertransaksi (tarikan, setoran) melalui E-Branch tanpa menulis slip dan juga Membantu nasabah setor tunai, dan tarikan (di bawah limid) melalui mesin ATM. Fungsi dari *Service Assistant* agar nasabah lebih mudah dan cepat dalam bertransaksi dan dengan itu nasabah tidak perlu mengantri.
5. Mengerjakan *Quality Service Controller* maksud dari *Quality Service Controller* adalah membantu nasabah untuk cetak buku rekening. Hal ini berfungsi untuk mempermudah nasabah mendapatkan print koran tanpa harus mengantri.

6. Mengerjakan *Consumer Behavior Observer* maksud dari *Consumer Behavior Observer* adalah Mengenalkan aplikasi BCA MOBILE, dan E-Branch kepada nasabah. Fungsi dari *Consumer Behavior Observer* agar nasabah memahami bahwa BCA MOBILE, dan E-Branch adalah aplikasi yang lebih efektif, dan efisien dalam bertransaksi.

Dari hasil pengamatan yang dilaksanakan pada kuliah kerja magang. Pada pelaksanaan kuliah kerja magang diminta untuk menjadi *duty officer* hingga jam 15.00 dan setelah itu ke *customer service* untuk membantu mengarsip data nasabah ke dalam map hingga jam 17.00. Dan sabtu 14 Maret 2020 di minta untuk membantu membuka rekening online di dua kelas STIE PGRI Dewantara Jombang. Jika selama mengerjakan tugas mengalami kendala diharapkan bertanya kepada pembimbing lapangan ataupun pegawai di Bank Central Asia KCU Jombang.

### **3.2 Kendala yang Dihadapai**

Risiko dapat dikatakan sebagai suatu peluang terjadi kerugian atau kehancuran. Ferry N. Idroes memberikan pengertian risiko yang lebih luas, yaitu sebagai ancaman atau kemungkinan suatu tindakan atau kejadian yang menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai. Bank Indonesia sendiri memberikan defenisi risiko yang tertuang dalam PBI sebagai potensi terjadinya suatu peristiwa (events) yang dapat menimbulkan kerugian Bank

#### **3.2.1 Faktor Internal**

1. Kurangnya sosialisasi tentang E-Branch BCA kepada nasabah.
2. Kurangnya fasilitas (jaringan internet/Wi-fi) sehingga dapat menghambat proses transaksi maupun pembukaan rekening online.

#### **3.2.2 Faktor Eksternal**

1. Kekurang pahaman nasabah terhadap E-Branch sehingga nasabah tetap memilih memakai slip kertas, yang mengakibatkan pemborosan kertas.

### **3.3 Cara mengatasi Kendala**

1. Bersosialisasi kepada nasabah tentang E-Branch agar nasabah lebih memahami tentang manfaat dari E-Branch sehingga lebih memilih memakai aplikasi E-Branch yang lebih efektif dan efisien saat bertransaksi.
2. Pengadaan jaringan wi-fi untuk mempermudah dan mempercepat nasabah membuka rekening online melalui BCA MOBILE, dan pengaplikasian E-Branch.
3. Dan lebih menerapkan teori komunikasi pemasaran untuk E-Branch, komunikasi pemasaran sendiri diartikan sebagai sarana untuk berbagi informasi, konsep, dan arti, yang dilakukan oleh sumber pesan kepada penerima pesan mengenai berbagai produk, layanan atau jasa, serta organisasi sebagai penjual produk dan layanan tersebut. Seperti teori komunikasi pemasaran yang dikemukakan oleh Sutisna dalam Amir Purba, dkk (2006: 126 - 127) mengemukakan bahwa komunikasi pemasaran merupakan usaha

untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama konsumen saran mengenai perbedaan produk di pasar. Kegiatan komunikasi pemasaran merupakan rangkaian kegiatan untuk mewujudkan suatu produk, jasa, ide, dengan menggunakan bauran pemasaran (marketing mix) yaitu iklan (advertising), penjualan tatap muka (personal selling), promosi penjualan (sales promotion), hubungan masyarakat dan publisitas (public relation and publicity) serta pemasaran langsung (direct marketing).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kuliah kerja magang di Bank Central Asia KCU Jombang yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG difokuskan pada bidang penerapan sistem transaksi yang efektif dan efisien pada Bank Central Asia KCU Jombang. Di dalam lingkup Bank Central Asia KCU Jombang ada banyak kendala yg dihadapi dalam sistem transaksi yang meliputi faktor internal dan faktor eksternal tersebut. Faktor internal mencakup kurangnya sosialisasi tentang E-Branch BCA kepada nasabah dan kurangnya fasilitas (jaringan internet/Wi-fi) sehingga dapat menghambat proses transaksi maupun pembukaan rekening online. Faktor Eksternal kurang pahaman nasabah terhadap E-Branch sehingga nasabah tetap memilih memakai slip kertas, yang mengakibatkan pemborosan kertas.

#### **4.2 Saran**

Di harapkan untuk kedepannya Bank Central Asia KCU Jombang sudah bisa menerapkan system E-Branch sepenuhnya kepada nasabah sehingga dapat mempermudah dan mempercepat nasabah dalam bertransaksi sehingga system pelayanan lebih efektif dan efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawi, Herman, 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Team BCA Learning Central, *Modul Pembekalan Duty Officer*. Jakarta: PT Bank Central Asia. ,Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Sinar Grafika.
- Widjanarto, 2003. *Hukum Dan Ketentuan Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Ferry N. Idroes 2008. *Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan Pilar Kesepakatan Basel II*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Purba, Amir dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Prss.

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

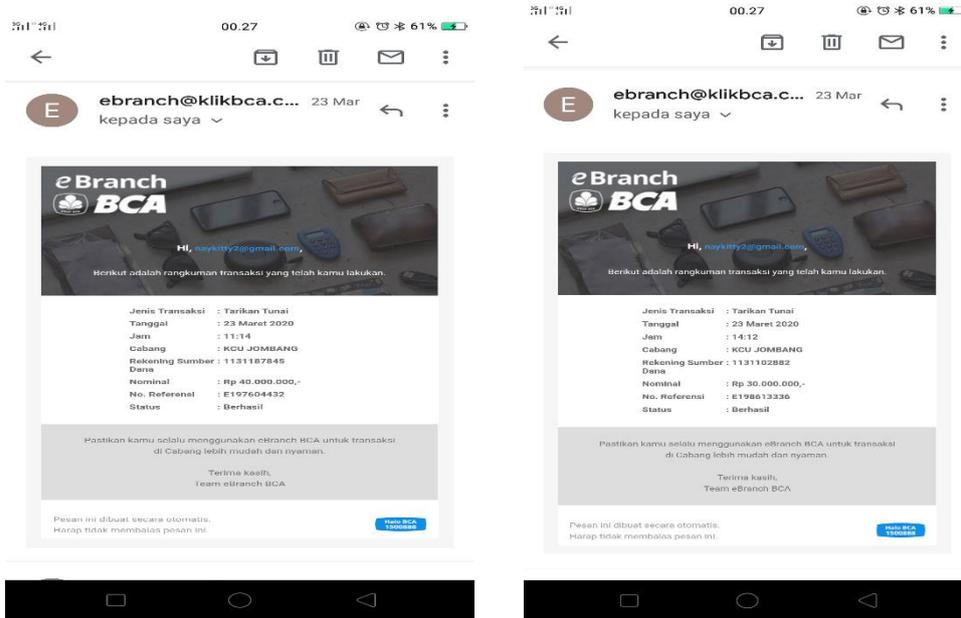
**Nama** : Eka Kristin Natalia  
**NIM** : 1661231  
**Program Studi** : Manajemen  
**Tempat KKM** : Bank Central Asia KCU Jombang  
**Bagian/Bidang** : DUTY OFFICER

<b>Bidang</b>	<b>Jenis Kegiatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>MEETER GREETER</b>	Menyambut nasabah dan menanyakan tujuan transaksinya (teller/customer service)	
<b>GUIDE</b>	Mengarahkan nasabah untuk mengisi slip transaksi (setoran, tarikan, pemindah bukuan, kliring, inkaso, dll)	
	Mengarahkan nasabah untuk mengambilkan nomer antrian	
<b>SERVICE ASSISTANT</b>	Membantu nasabah membuka rekening online agar lebih mudah dan lebih cepat dalam membuka rekening baru melalui BCA MOBILE	
	Membantu nasabah dalam bertransaksi (tarikan, setoran) melalui E-Branch agar lebih mudah dan cepat tanpa menulis slip.	
	Membantu nasabah setor tunai, dan tarikan (di bawah limid) melalui mesin ATM	
<b>QUALITY SERVICE CONTROLLER</b>	Membantu nasabah untuk cetak buku rekening	

<b>CONSUMEN BEHAVIOR OBSERVER</b>	Mengenalkan aplikasi BCA MOBILE, dan E-Branch kepada nasabah, bahwa BCA MOBILE, dan E-Branch adalah aplikasi yang lebih efektif, dan efisien dalam bertransaksi.	
---	--	--

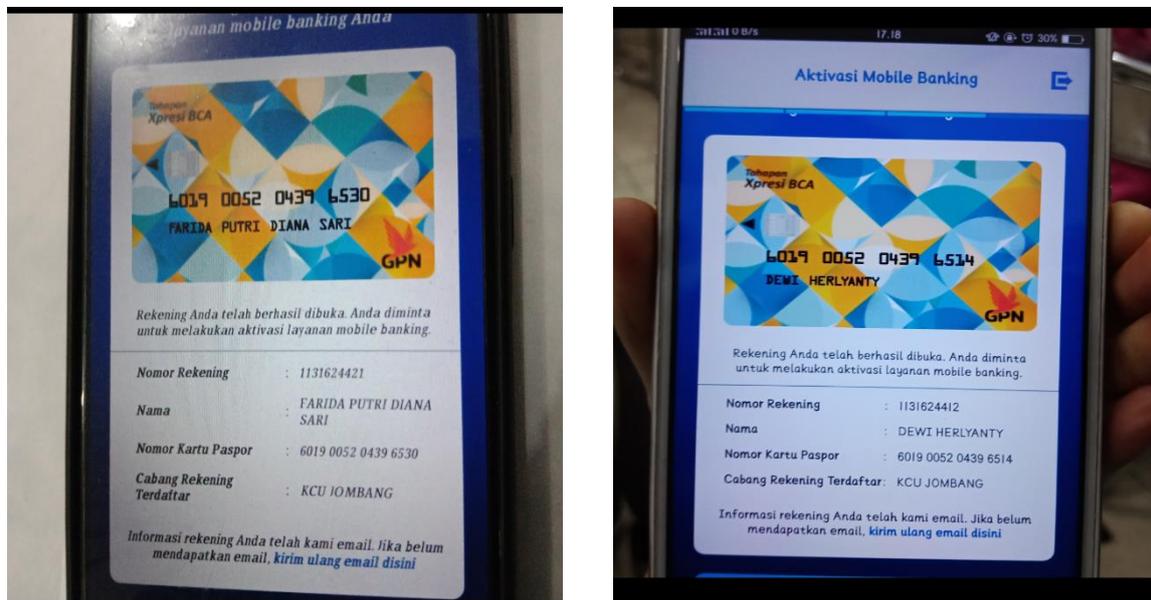
## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 : Bukti transaksi melalui E-Branch



Gambar 2 : Bukti Transaksi melalui E-Branch

### LAMPIRAN 2: Bukti Pembukaan Rekening Online



Gambar 3 : Pembukaan Rekening Online

### Lampiran 3: Dokumentasi Kegiatan



Gambar 4 : Kartu Identitas Magang



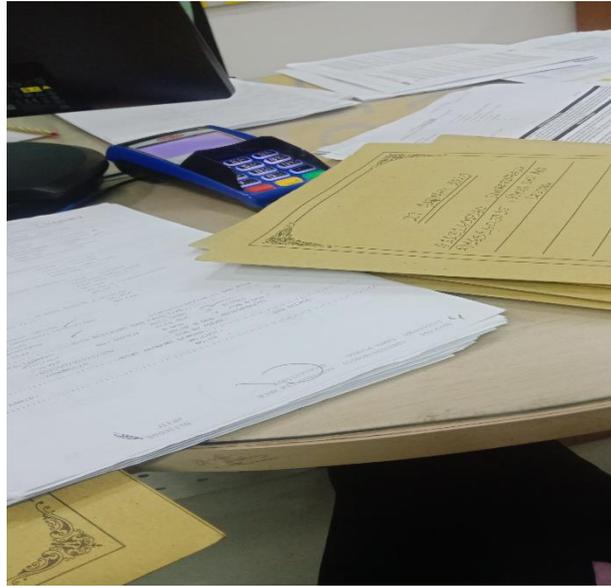
Gambar 5 : Briefing Anggota Tim BCA sebelum kegiatan



Gambar 6 : membantu mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang membuka rekening online



Gambar : Antrian Nasabah



Gambar 7 : Berkas Nasabah