

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG  
UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DAN  
PEMENUHAN SOLUSI YANG TEPAT BAGI NASABAH PT BANK  
CENTRAL ASIA Tbk.**



Oleh :

Nurul Indhana Zulva                      1961125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
PGRI DEWANTARA  
JOMBANG  
2022**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG**  
**UPAYA FRONTLINER UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DAN**  
**PEMENUHAN SOLUSI YANG TEPAT BAGI NASABAH PT BANK**  
**CENTRAL ASIA Tbk.**



Oleh :

**Nurul Indhana Zulva**  
**NIM. 1961125**

Jombang, 1 September 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

Nurali, SE., MSM

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

Vivi Herlinawati

Nurul Indhana Zulva

Mengetahui,  
Ka. Prodi Manajemen

Erminati Pancaningrum, ST., MSM.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Pemenuhan Solusi Yang Tepat Bagi Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk.”. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Kuliah Kerja Magang (KKM) Mahasiswa dari STIE PGRI Dewantara Jombang Program Studi Manajemen serta untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak terlepas dari arahan, dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Maka dalam kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya beserta ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, serta Nabi Muhammad Shalallahu Alaihi Wasalam yang selalu jadi panutan terbaik penulis.
2. Kedua orangtua yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik.
3. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si. selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Bapak Nurali, SE., MSM Selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
6. Ibu Vivi Herlinawati selaku Pembimbing Lapangan di PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Jombang.
7. Bapak Rony Owen Dinata selaku Pimpinan PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Jombang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan program Kuliah Kerja Magang (KKM).
8. Teman-teman yang selalu berbagi informasi-informasi dan saling membantu satu sama lain dalam pelaksanaan KKM ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini. Penulis juga menyadari bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari teknik penulisan maupun dari isi yang disampaikan, hal ini dikarenakan dari keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini, oleh karena itu penulis mohon untuk dapat memakluminya, terlepas dari itu penulis berharap semoga laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jombang, 1 September 2022

Nurul Indhana Zulva

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Manfaat .....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	5
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....	6
2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi .....	6
2.2 Struktur Organisasi .....	9
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan / Instansi .....	13
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....	16
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) .....	16
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	26
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	26
BAB IV KESIMPULAN .....	27
4.1 Kesimpulan.....	27
4.2 Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28
LAMPIRAN .....	29

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian .....	5
Tabel 3. 1 Tugas/Pekerjaan, Tanggung Jawab Dan Wewenang Mahasiswa .....	16

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT Bank Central Asia Tbk. ....	4
Gambar 1. 2 Form KKB PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang .....	29
Gambar 1. 3 Form KSM PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang.....	30
Gambar 2. 1 Logo PT Bank Central Asia Tbk. ....	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk. ....	9
Gambar 3. 1 Kegiatan KKM sebagai Teller Bank .....	31
Gambar 3. 2 Melayani Nasabah dan Menawarkan Produk BCA.....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Formulir PT Bank Central Asia Tbk (BCA) .....	29
Lampiran 2 Dokumentasi Kuliah Kerja Magang (KKM).....	31



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang masyarakat sudah tidak asing dengan dunia perbankan. Perekonomian suatu negara tidak terlepas dari perbankan misalnya kegiatan-kegiatan pembayarannya yang menggunakan uang sebagai medianya. Adapun Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2), menyebutkan bahwa bank merupakan badan usaha yang bertugas melakukan penghimpunan dana masyarakat yang berbentuk simpanan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun lainnya yang tujuannya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Bank juga sebagai lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan menerbitkan promes atau banknote.

Pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan sangatlah ketat. Tidak hanya berasal dari Bank Konvensional bahkan Bank Syariah pun saat ini berlomba-lomba ingin menunjukkan kualitas, keunggulan produk dan jasa layanan mereka. Untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik tentunya dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan memiliki skill. Salah satu kunci keberhasilan suatu Bank adalah faktor kepuasan nasabah. Faktor inilah yang seringkali dipakai oleh suatu Bank untuk mengukur kualitasnya. Nasabah yang merasa puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu Bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang prima. Sehingga pelayanan prima kepada nasabah akan sangat berpengaruh pada baik dan buruknya sebuah Bank. Dalam sebuah Bank terdapat unit yang menjadi garda depan suatu Bank dalam hal pelayanan yaitu frontliner. Bagian frontliner yang terdiri dari teller dan customer service adalah salah satu yang terpenting untuk meningkatkan jasa pelayanan yang baik.

Teller dan customer service memiliki tugas untuk bertransaksi langsung dengan nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah dan memberikan

informasi yang jelas kepada nasabah. Untuk dapat bertransaksi langsung dengan nasabah tentunya harus memiliki beberapa kriteria seperti sikap yang ramah kepada nasabah, pakaian yang terlihat sopan, dan senyum kepada nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa nyaman saat sedang bertransaksi. Sehingga memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sudah menjadi tujuan frontliner yang bisa menjadikan nasabah menjadi nyaman dan puas karena terlayani dengan baik..

Dengan pelayanan teller dan customer service yang baik tentunya akan membuat nasabah menjadi senang dan nasabah bisa loyal kepada bank. Nasabah juga akan menyampaikan rasa puasnya kepada orang lain baik dalam bentuk cerita maupun rekomendasi, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank maka nasabah akan bisa bertambah dan meningkat begitupun sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas dan tidak dilayani dengan baik maka bukan tidak mungkin nasabah akan menyampaikan hal negatif suatu Bank kepada orang lain ataupun bahkan melebihkannya. Oleh karena itu, Bank wajib memperhatikan bagian frontliner untuk dapat terus bersaing dalam situasi yang semakin kompetitif ini. Oleh karena itu penulis membuat judul atau topik “Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Pemenuhan Solusi Yang Tepat Bagi Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk.”.

## **1.2 Tujuan**

Adapun tujuan dari magang di Bank Central Asia Cabang Jombang adalah :

1. Mengetahui aktivitas teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Central Asia
2. Mengetahui upaya teller untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Central Asia
3. Mengetahui upaya teller dalam memenuhi solusi yang tepat kepada nasabah di Bank Central Asia

### **1.3 Manfaat**

Hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

#### **1.3.1 Bagi Mahasiswa**

- a. Menguji kemampuan pribadi sesuai dengan ilmu yang dipelajari serta tata cara bersosialisasi dalam dunia kerja
- b. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan pada kegiatan yang nyata, dengan demikian akan mengetahui perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c. Memperdalam dan meningkatkan kualitas, keterampilan, dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
- d. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi lingkungan kerja serta mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang.
- e. Mahasiswa dapat mengetahui peningkatan pelayanan dalam kepuasan nasabah
- f. Mahasiswa dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah dengan baik
- g. Mahasiswa dapat mengetahui teller dalam pemenuhan solusi yang tepat terhadap kebutuhan nasabah

#### **1.3.2 Bagi Program Studi**

- a. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman.
- b. Sebagai feed back dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

### 1.3.3 Bagi Perusahaan

- Instansi dapat memanfaatkan sumber daya manusia terdidik dalam proses kegiatannya secara lebih efisien.
- Membantu menyelesaikan pekerjaan yang terdapat pada tempat mahasiswa melaksanakan KKM..
- Instansi bisa mendapatkan masukan untuk pemecahan masalah atau kendala yang mungkin terjadi di internal perusahaan.
- Menjadi sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara instansi dengan STIE PGRI Dewantara Jombang dimasa yang akan datang, khususnya mengenai rekrutmen tenaga kerja.

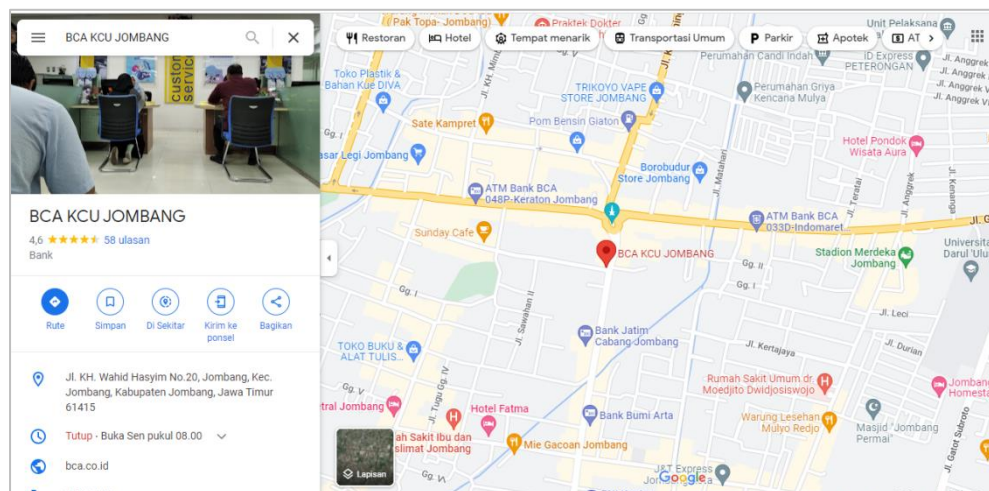
### 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Praktik pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Central Asia dilakukan pada bidang frontliner. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di :

Nama Tempat KKM : PT Bank Central Asia Tbk.

Alamat Perusahaan/Instansi : Jl. KH. Wahid Hasyim No.20, Jombang, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61415

No. Telepon : 0321-862237



Gambar 1. 1 Peta Lokasi PT Bank Central Asia Tbk.

### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Prodi Manajemen maka Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang dapat di laksanakan selama 30 hari kerja yaitu pada tanggal 1 – 30 Agustus 2022. Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, hari kerja dan jam kerja disesuaikan dengan BCA KCU Jombang. Adapun hari kerja dan jam kerja yaitu mulai hari senin sampai jumat pada pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB.

**Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Agustus				
		1	2	3	4	5
1	Pengenalan lingkungan kerja					
2	Pelaksanaan KKM					
3	Pengumpulan Data					
4	Menyusun Laporan					

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi**

BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi di tahun 1997. Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini mempengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA di tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia di tahun 2000.

Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan public. Penawaran Saham Perdana berlangsung di tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham kedua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10 % lagi dari saham miliknya di BCA.

Dalam tahun 2002, IBRA melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut. Saat ini, BCA terus memperkuat tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan

penuh pada regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi finansial.

Kesuksesan BCA menjadi bank swasta terkemuka di Indonesia tidak lahir sekejap mata, proses berkembang dan beragam inovasi dilahirkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA.

Inovasi yang dilakukan BCA pun selalu bertambah, institusi perbankan swasta ini banyak mengeluarkan ide-ide brilian seperti feature One klik yang memudahkan BCA memberikan Top Up kepada nasabah dari pada Vintage yang membutuhkan hingga mengeluarkan QR di aplikasi M banking dimana jika ingin transfer hanya foto kode-nya saja dan langsung transfer tanpa perlu ribet. Kemudian ada keyboard juga hal ini bertujuan dimana jika kita pencet lambang BCA kita bisa lihat semua saldo, jenis transaksi bisa dilihat dan bisa transfer juga. Terakhir, BCA juga sekarang memudahkan nasabahnya jika ingin buka rekening tidak perlu repot untuk datang ke cabang hanya cukup melalui Video Call saja.

### **2.1.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk.**



**Gambar 2. 1 Logo PT Bank Central Asia Tbk.**

### **2.1.2 Tata Nilai BCA**

1. Fokus pada nasabah (Customer Focus)
2. Integritas (Integrity)
3. Kerja sama Tim (Teamwork)

4. Berusaha Mencapai yang Terbaik (Continuous Pursuit of Excellence)

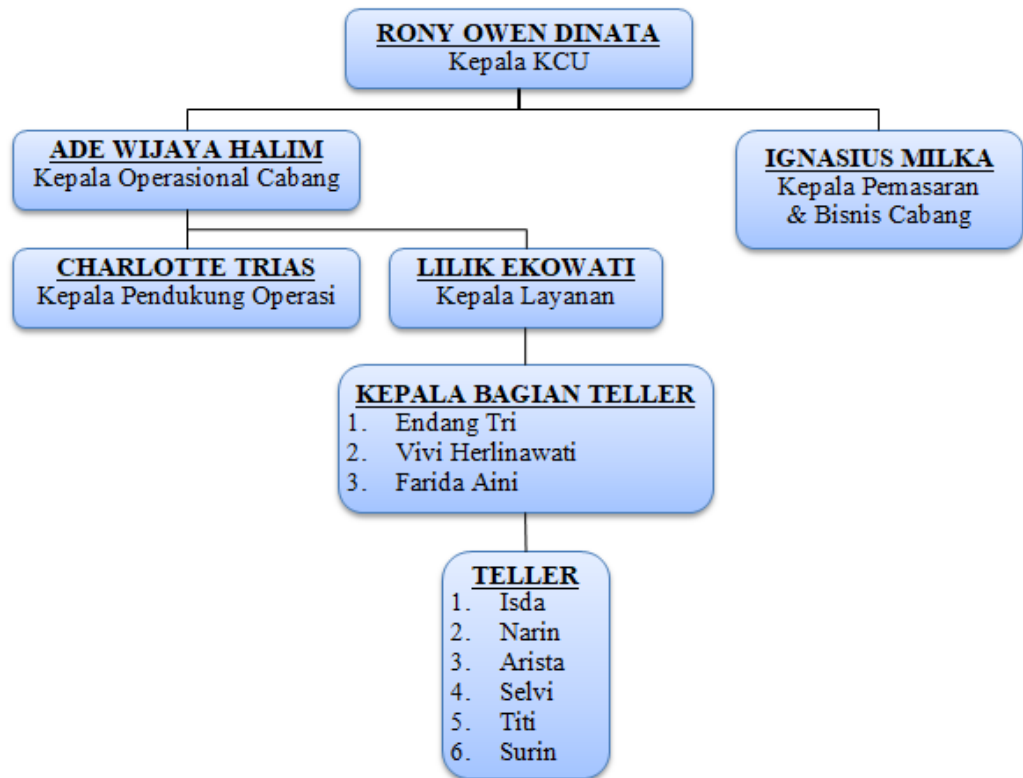
### **2.1.3 Visi dan Misi**

Visi : Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia. (*To be the bank of choice and a major pillar of the Indonesian economy*).

- Misi :
1. Membangun Institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan. (*To build centers of excellence in payment settlements and financial solutions for businesses and individuals*).
  2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah. (*To understand diverse customer needs and provide the right financial services to optimize customer satisfaction*).
  3. Meningkatkan nilai francais dan nilai stakeholder BCA. (*To enhance our corporate franchise and stakeholders value*).



## 2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk.

### 2.2.1 Tugas Masing-masing Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Jombang, maka dapat dijelaskan pembagian tanggung jawab dan tugas-tugas setiap jabatan adalah sebagai berikut:

a. Kepala KCU

Tugas, wewenang dan tanggung jawab pimpinan cabang:

1. Memimpin kantor cabang pembantu BCA sesuai dengan tugas pokok serta membina kantor cabang pembantu BCA dalam rangka pelayanan BCA kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
2. Menyusun anggaran kerja dan tahunan kantor cabang pembantu BCA.

3. Menetapkan kebutuhan karyawan dan mengkoordinir pelaksanaan kerja para karyawan kantor cabang pembantu BCA yang menjadi bawahannya.
4. Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan di kantor cabang pembantu BCA, yang meliputi pengurusan kas, pelayanan kepada nasabah, memeriksa register-register, berkas-berkas dan surat-surat berharga serta memeriksa administrasi personalia dan logistik.
5. Memutuskan permintaan pinjaman, fiat bayar pinjaman atau simpanan dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.
6. Mengadakan hubungan kerjasama yang baik dengan kantor cabang pembantu BCA dan instansi lainnya, sesuai dengan tugas pokok BCA dalam batas wewenang yang dimiliki.
7. Memberikan bimbingan, membuat daftar penilaian karya dan prestasi kerja secara periodik serta saran usulan kenaikan pangkat bawahannya kepada pimpinan kantor cabang utama.
8. Melakukan pembinaan terhadap nasabah simpanan maupun pinjaman.
9. Memperkenalkan dan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka untuk mengembangkan usaha kantor cabang pembantu BCA.
10. Mengadakan pengawasan dan pemeliharaan, perawatan, penyediaan materiil termasuk gedung atau ruangan kerja dan perlengkapan peralatan kantor lainnya.
11. Mampu melaksanakan pekerjaan Kepala Pendukung Operasional KPO, Head Teller, Back Office serta

menggantikan fungsinya dalam hal yang bersangkutan berhalangan.

12. Menyampaikan laporan dan informasi kepada pimpinan kantor cabang utama apabila terjadi penyimangan dalam penerimaan simpanan atau pinjaman.
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kantor cabang utama.

b. Kepala Operasional Cabang

1. Bertanggung jawab sebagai wakil Kepala cabang untuk menjalankan setiap kegiatan operasional.
2. Bertanggung jawab untuk memberikan laporan kemajuan cabang kepada Kepala Cabang termasuk laporan keuangan cabang.
3. Menjalankan Program Perusahaan untuk cabang tersebut dan mengejar target.

c. Kepala Pemasaran & Bisnis Cabang

Bertanggung jawab atas target bisnis yang diperoleh cabang yang memiliki tujuan akhir adalah profit cabang. KPBC lebih cenderung menguasai bidang kredit, baik itu kredit produktif (modal kerja) maupun kredit konsumen.

d. Kepala Pendukung Operasi

Tugas, wewenang dan tanggung jawab KPO adalah:

1. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan operasional perbankan dalam hal pembukaan rekening, penutupan rekening, deposito dan simpanan lainnya.
2. Mengkoordinir kegiatan operasional yang terjadi setiap hari yang dilakukan oleh customer service, back office dan khsanah.
3. Memberikan laporan kepada pimpinan cabang BCA atas kegiatan yang ada setiap hari.

4. Menandatangani surat-surat dan laporan yang menjadi tanggung jawabnya setiap hari. Universitas Sumatera Utara
5. Memeriksa saldo akhir pada khasanah.
6. Menyimpan kunci kombinasi khasanah.
7. Membuka atau menutup gedung kantor.

e. Kepala Layanan

Mempunyai tugas untuk mengelola pelaksanaan tugas rutin harian di Front Office secara efektif dan efisien serta menyusun laporan mengenai kegiatan operasional kantor cabang sesuai dengan pedoman dan pelaporan dari Kantor Pusat baik untuk keperluan manajemen maupun keperluan ekstren. Kepala Layanan bertanggung jawab sebagai wakil dari Kepala Cabang yang berfokus pada pelayanan nasabah, memberikan pelayanan terbaik dan memberikan solusi kepada nasabah dan bertanggung jawab untuk memberikan laporan pelayanan nasabah kepada Kepala Cabang.

f. Kepala Bagian Teller

Kepala Bagian Teller mengawasi semua teller, atau panitera, di bank yang menangani setoran tunai, penarikan, dan tugas mencairkan cek. melatih karyawan baru dan bahkan dapat membuat laporan tertulis tentang kemajuan mereka. Kepala Bagian Teller mungkin juga mengakses brankas bank untuk menyetor atau menarik uang tunai. Kepala Bagian Teller biasanya seseorang yang tersedia untuk menjawab pertanyaan yang mungkin timbul atau menangani keluhan pelanggan jika ada masalah.

Kepala Bagian Teller untuk memverifikasi keakuratan laci kas di akhir giliran teller. Ini bisa berarti bahwa Kepala Bagian Teller bertanggung jawab untuk memeriksa transaksi yang dilakukan terhadap saldo uang dalam register untuk memastikan

tidak ada kesalahan signifikan. Jika perbedaan dicatat, Kepala Bagian Teller akan dipanggil untuk membantu mentransfer dana ke rekening yang tepat. Kepala Bagian Teller juga perlu menasihati atau melatih kembali teller yang menunjukkan pola kesalahan dalam pekerjaan mereka.

g. Teller

1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
4. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
5. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
6. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
7. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
8. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
9. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan / Instansi**

Pada tahun 2017 BCA menjalankan usaha dan kegiatan di bidang perbankan sesuai dengan anggaran dasar BCA. Berdasarkan Pasal 3

Anggaran Dasar, BCA sebagai Bank Umum dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu
- b. Memberikan kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang;
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atau atas perintah nasabahnya;
  1. Surat-surat wesel, termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank, yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  2. Surat-surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat tersebut;
  3. Kertas perbendaharaan negara dan surat jaminan pemerintah; iv. Sertifikat Bank Indonesia (SBI); v. Obligasi;
  4. Surat dagang berjangka waktu, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;
  5. Surat berharga lain yang berjangka waktu, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
- e. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah;
- f. 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;
- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga;
- h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga,
- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;

- j. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek;
- k. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- l. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, atau Otoritas Jasa Keuangan atau instansi yang berwenang lainnya;
- m. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti perusahaan sewa guna 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;
- n. 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;
- o. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun, sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku; dan
- p. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku, termasuk antara lain tindakan dalam rangka 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 Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Praktik pelaksanaan Kuliah Kerja Magang dilaksanakan di Kantor Cabang Utama (KCU) Bank Central Asia yang beralamatkan di Jl. KH. Wahid Hasyim No.20, Jombang, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61415 dan dilakukan pada bidang frontliner. Sesuai dengan jadwal yang ditetapkan oleh Prodi Manajemen maka Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang dapat di laksanakan selama 30 hari kerja yaitu pada tanggal 1 – 30 Agustus 2022. Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, hari kerja dan jam kerja disesuaikan dengan BCA KCU Jombang. Adapun hari kerja dan jam kerja yaitu mulai hari senin sampai jumat pada pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB.

**Tabel 3. 1 Tugas/Pekerjaan, Tanggung Jawab Dan Wewenang Mahasiswa**

<b>Nama</b>	<b>Tugas/Pekerjaan</b>	<b>Tanggung Jawa/Wewenang</b>
Nurul Indhana Zulva	Teller	Menerima transaksi kebutuhan Pratama nasabah mulai dari transaksi tarik setor uang tunai.

##### **3.1.1 Teller PT Bank Central Asia Tbk**

Teller merupakan petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai teller karena cara kerja, sikap dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat secara tidak langsung Teller merupakan cerminan keadaan dan reputasi sebuah bank.

##### **a. Tanggung Jawab Teller Bank**

1. Pemeriksaan cashing, penyetoran, transfer, transfer kawat
2. Bertanggung jawab dalam melayani rekening tabungan, penarikan



3. Pengumpulan pembayaran
  4. Mempromosikan produk lembaga keuangan itu (pinjaman, hipotik, dll)
  5. Memberi arahan bisnis (kepercayaan, asuransi, pinjaman, dll) dan Bertanggung jawab terhadap aliran uang tunai
  6. Penebusan obligasi tabungan dan menyelesaikan masalah pelanggan
  7. Berkomunikasi dengan supervisor, peers, atau bawahan - Memberikan informasi kepada supervisor, rekan kerja, dan bawahan melalui telepon, dalam bentuk tertulis, e-mail, atau secara langsung.
  8. Membangun dan mempertahankan hubungan interpersonal - Mengembangkan hubungan kerja yang konstruktif dan kooperatif dengan orang lain, dan menjaga mereka dari waktu ke waktu.
  9. Melakukan untuk atau bekerja langsung dengan umum - Pertunjukan untuk orang-orang atau berhadapan langsung dengan masyarakat. Ini termasuk melayani pelanggan di restoran dan toko-toko, dan menerima klien atau tamu.
  10. Berinteraksi dengan komputer - Menggunakan komputer dan sistem komputer (termasuk hardware dan software) program, menulis perangkat lunak, mengatur fungsi, memasukkan data, atau informasi proses.
- b. Tugas Teller Bank
1. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan.
  2. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
  3. Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.

4. Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi lain seperti tanggal, nama Bank, identifikasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
5. Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
6. Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
7. Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
8. Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pensiun, transaksi teller otomatis, dan deposit email.
9. Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
10. Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.

### **3.1.2 Program PT Bank Central Asia Tbk**

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang menawarkan berbagai promosi menarik. PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang tahun ini memiliki program Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), Kredit Usaha Rakyat (KUR), Asuransi (AIA), Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan Kredit Sepeda Motor (KSM) melalui program Expoersary 2022.

a. **Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)**

BCA juga membuka pinjaman KKB ke masyarakat Indonesia terutama pada BCA KCU Jombang. Baik nasabah BCA maupun non-nasabah, tetap bisa mengajukan pinjaman ini. Pengajuannya pun cukup mudah, bisa secara online dengan mengunjungi KKB BCA Virtual Mall di [kreditkrenbanget.com](http://kreditkrenbanget.com)

ataupun secara offline dengan datang langsung ke kantor BCA KCU Jombang.

Untuk uang mukanya pun relatif tidak memberatkan, kamu hanya perlu menyiapkan sekitar 20% dari harga mobil yang ingin dimiliki. KKB BCA pun memberikan tenor atau jangka waktu pinjaman mulai dari 1 - 4 tahun. Lalu terdapat juga skema pembiayaan fix and cap dengan tenor 5 dan 6 tahun. Bagi kamu yang menginginkan tenor lebih panjang lagi, terdapat layanan mini for max dengan tenor 8 tahun. KKB BCA akan menjamin penyimpanan BPKB tetap aman selama masa pinjaman KKB berlangsung. Kelebihan lain dari KKB BCA adalah bunga flat per tahun yang sangat ringan. Saat ini, kamu bisa mendapatkan bunga mulai dari 2,77% untuk tenor 1 tahun.

Untuk mengajukan kredit melalui BCA KCU Jombang cukup mudah. Berikut persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan KKB BCA pada BCA KCU Jombang:

1. Warga Negara Indonesia (WNI) dan berdomisili di Indonesia.
2. Berusia minimal 21 tahun atau yang sudah menikah.
3. Maksimal usia 64 tahun saat tenor kredit berakhir.
4. Bekerja sebagai karyawan tetap, wiraswasta, atau profesional minimal 2 tahun.
5. Memiliki penghasilan minimal 3 kali jumlah angsuran kredit.
6. Setuju mengasuransikan kendaraan bermotor yang diajukan melalui KKB BCA.
7. Pembayaran angsuran dilakukan melalui autodebet ke rekening nasabah.

Dokumen yang dibutuhkan juga tidak terlalu banyak dan merepotkan. Berikut dokumen yang wajib disiapkan (nasabah

perorangan) untuk mengajukan pinjaman KKB di BCA KCU Jombang:

1. Fotokopi KTP Suami-Isteri dan Kartu Keluarga/Surat Nikah
2. Fotokopi Sertifikat Kepemilikan Rumah atau Akta Jual Beli (AJB) atas nama pemohon
3. Fotokopi rekening tabungan BCA/Rekening Koran 3 bulan terakhir
4. Slip gaji/Surat Keterangan Penghasilan (karyawan); SIUP dan TDP (wiraswasta); Surat Izin Praktik (professional)

b. Kredit Sepeda Motor (KSM)

Merupakan Solusi pembiayaan khusus kendaraan roda dua dan/atau roda tiga melalui PT BCA Multifinance. Bebas dari kenaikan jumlah angsuran karena angsurannya ringan dan jumlahnya tetap. Angsuran bulanan ditarik secara autodebet langsung dari rekening BCA dan pelunasan dipercepat tanpa penalti setelah angsuran keenam. Syarat pengajuan mudah dan proses persetujuan kredit relatif singkat, berikut adalah dokumen yang harus dipersiapkan:

1. Fotokopi KTP
2. Fotokopi Cover Tabungan
3. Fotokopi KTP pasangan
4. Fotokopi Kartu Keluarga
5. Slip Gaji atau Surat Keterangan Penghasilan \*)
6. Fotokopi rekening listrik/Telepon/Fotokopi sertifikat rumah \*)
7. Mutasi rekening

Dengan ketentuan-ketentuan yang harus dipahami oleh nasabah seperti berikut:

1. Nasabah Reguler adalah Nasabah BCA yang sudah 6 (enam) bulan memiliki rekening di BCA (rekening

Tahapan/Tapres/BCA Dollar, Deposito, Giro atau Kartu Kredit BCA)

- Nasabah Baru adalah Nasabah BCA yang baru memiliki rekening BCA kurang dari 3-6 bulan (rekening Tahapan/Tapres/BCA Dollar, Deposito, Giro atau Kartu Kredit BCA)
- Jika terjadi keterlambatan pembayaran angsuran, denda akan berlaku sesuai yang tercantum dalam Perjanjian Pembiayaan yang telah ditandatangani Konsumen

c. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

KPR atau kredit pemilikan rumah adalah salah satu pilihan pembiayaan rumah yang banyak digunakan orang. Salah satu bank di Indonesia yang menyediakan KPR yakni Bank Central Asia atau BCA. Solusi fasilitas peminjaman Kredit Pemilikan Rumah BCA untuk pembelian rumah, apartemen atau ruko dalam kondisi baru maupun second. Untuk mengajukan KPR di BCA KCU Jombang, harus memenuhi beberapa syarat yang harus dipenuhi. Syarat mengajukan KPR meliputi persyaratan umum dan persyaratan dokumen yang harus disiapkan. Berikut adalah syarat mengajukan KPR di BCA KCU Jombang 2022:

1. Warga Negara Indonesia
2. Karyawan Lama Bekerja Minimal 1 tahun di perusahaan yang terakhir atau total pengalaman kerja minimal 2 tahun
3. Wiraswasta/Profesional Lama Bekerja minimal 2 tahun di bidang yang sama
4. Usia minimal 18 tahun atau sudah menikah
5. Untuk Profesional/Pengusaha usia maksimal 65 tahun saat kredit berakhir
6. Untuk Wiraswasta usia maksimal 65 tahun saat kredit berakhir

7. Untuk Karyawan usia maksimal 55 tahun saat kredit berakhir
8. Pemohon wajib menutup asuransi (jiwa dan kebakaran) dengan syarat *banker's clause*
9. Bersedia menandatangani perjanjian kredit dan APHT (Akta Pembebanan Hak Tanggungan)
10. Pembayaran melalui autodebet dari rekening BCA pemohon

Dalam persyaratan dokumen KPR BCA terbagi ke dalam beberapa kategori yaitu dokumen untuk karyawan, wiraswasta, dan profesional. Berikut persyaratan dokumen yang perlu Anda ketahui apabila ingin mengajukan KPR BCA:

1. Persyaratan Dokumen Karyawan
  - a. Fotokopi KTP Pemohon
  - b. Fotokopi KTP Suami/Istri
  - c. Fotokopi Akte Nikah/Cerai/Akta Kematian Pasangan
  - d. Fotokopi BPJS Kesehatan (status aktif)
  - e. Akta pisah harta Notaril dan didaftarkan ke KUA atau catatan sipil (Jika ada)
  - f. Fotokopi Kartu Keluarga
  - g. Fotokopi NPWP Pemohon
  - h. Fotokopi Rekening Koran 3 bulan terakhir
  - i. Slip Gaji/Surat Keterangan asli Penghasilan 1 bulan terakhir
  - j. Pernyataan asli mengenai kredit pemilikan properti yang sedang diajukan atau sudah dimiliki
  - k. Surat Pemesanan Rumah Developer / Surat Pengantar Broker
  - l. Bukti Pembayaran Appraisal
2. Persyaratan Dokumen Wiraswasta

- a. Fotokopi KTP Pemohon
  - b. Fotokopi KTP Suami/Istri
  - c. Fotokopi Kartu Keluarga
  - d. Fotokopi Akte Nikah/Cerai/Akta Kematian Pasangan
  - e. Fotokopi NPWP Pemohon
  - f. Fotokopi NPWP Badan Usaha
  - g. Fotokopi SIUP
  - h. Fotokopi TDP
  - i. Fotokopi Akta Pendirian/Perubahan terkini
  - j. Fotokopi R/K atau tabungan 3 bulan terakhir
  - k. Fotokopi BPJS Kesehatan (status aktif)
  - l. Akta pisah harta Notaril dan didaftarkan ke KUA atau catatan sipil (Jika ada)
  - m. Pernyataan asli mengenai kredit pemilikan properti atau kredit beragunan properti yang sedang diajukan atau dimiliki
  - n. Surat Pemesanan Rumah Developer / Surat Pengantar Broker
  - o. Bukti Pembayaran Appraisal
3. Persyaratan Dokumen Profesional
- a. Fotokopi KTP Pemohon
  - b. Fotokopi KTP Suami/Istri
  - c. Fotokopi Kartu Keluarga
  - d. Fotokopi Akte Nikah/Cerai/Akta Kematian Pasangan
  - e. Fotokopi NPWP Pemohon
  - f. Fotokopi NPWP Badan Usaha
  - g. Fotokopi Izin Praktek
  - h. Fotokopi R/K atau tabungan 3 bulan terakhir
  - i. Fotokopi BPJS Kesehatan (status aktif)

- j. Akta pisah harta Notaril dan didaftarkan ke KUA atau catatan sipil (Jika ada)
- k. Asli pernyataan mengenai kredit pemilikan properti atau kredit beragunan properti yang sedang diajukan atau dimiliki
- l. Surat Pemesanan Rumah Developer / Surat Pengantar Broker
- m. Bukti Pembayaran Appraisal

Dokumen pembelian (penjaminan) Untuk dokumen jaminan (pembelian), syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut:

1. Fotokopi Sertifikat HM/HGB/Strata Title
2. Fotokopi IMB
3. Fotokopi PBB terakhir (kecuali properti baru)
4. Fotokopi Akta Jual Beli (AJB)

d. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

merupakan Kredit Multiguna Usaha yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan usaha. Tidak hanya untuk modal kerja, tetapi juga bisa untuk investasi, pengembangan usaha, berbagai biaya dan kewajiban usaha, dan lainnya. Suku bunga 6% p.a dari pemerintah, tidak ada biaya provisi dan administrasi. Berikut rinciannya limit pinjaman yang disediakan sesuai dengan kebutuhan:

1. KUR Super mikro: Limit pinjaman sampai Rp10.000.000
2. KUR Mikro: Limit pinjaman berkisar Rp10.000.000- Rp100.000.000
3. KUR Kecil: Limit pinjaman sebesar Rp100.000.000- Rp500.000.000
4. KUR Khusus: Limit yang ditawarkan hingga di atas Rp500.000.000

Berikut adalah jenis Kredit Usaha Rakyat (KUR):



1. KUR Super Mikro dan KUR Mikro
    - KMK: 3 Tahun dan KI: 5 Tahun
    - Biaya Appraisal dan Pengikatan Agunan Notaril: Tidak Ada
  2. KUR Kecil dan KUR Khusus
    - KMK: 4 Tahun dan KI: 5 Tahun
    - Biaya Appraisal dan Pengikatan Agunan Notaril: Sesuai dengan ketentuan yang berlaku
    - Biaya denda : Sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jenis agunan yang diterima adalah tanah kosong / tanah bangunan, kios, kendaraan bermotor, persediaan barang dan mesin.
- e. Asuransi (AIA)

Asuransi aia adalah asuransi yang ditawarkan dan disediakan oleh perusahaan yang bernama AIA Financial. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka di Indonesia dan menjadikan Asia Pasifik sebagai target pasar. Ada berbagai jenis asuransi yang bisa dipilih dari perusahaan ini termasuk asuransi jiwa, asuransi kesehatan, dll. Produk utama dari asuransi yang satu ini sangat lengkap sehingga bisa memenuhi kebutuhan dasar asuransi khalayak luas. Nasabah bisa mendapatkan asuransi aia financial yang bisa disesuaikan dengan keinginan namun tetap mengikuti syarat dan ketentuan perusahaan penyedia asuransi.

Secara umum, persyaratan pengajuan asuransi di satu dan perusahaan asuransi lain nampak sama. Berikut adalah syarat mengajukan asuransi AIA BCA:

1. Kartu Identitas yang umumnya KTP
2. SIM atau surat izin mengemudi yang menjadi wajib bagi yang ingin mendaftar asuransi kendaraan
3. Kartu keluarga

4. Mengisi formulir calon pemegang polis
5. Memenuhi persyaratan usia minimum dan maksimum sesuai dengan jenis produk asuransi yang akan mereka
6. pilih dan ketetapan AIA Financial

### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Berdasarkan observasi dan pengalaman selama pelaksanaan kuliah kerja magang, sajian data kendala di Bank BCA adalah dalam menawarkan produknya yaitu Kredit Kendaraan Bermotor (KKB), Kredit Usaha Rakyat (KUR), Asuransi (AIA), Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan Kredit Sepeda Motor (KSM), membuat teller sedikit kesulitan karena teller mendapat tanggung jawab harus menjual/menawarkan produk BCA. Namun tugas utama teller adalah menerima setor/tarik uang nasabah, sehingga mengharuskan fokus pada saat menerima dan melayani nasabah. Hal ini merupakan hambatan atau kendala yang harus ditemukan solusi untuk teller agar tetap bisa menawarkan produk BCA tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan terhadap nasabah BCA.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Berdasarkan kendala yang ada di lapangan, maka berikut ini alternatif mengatasi kendala tersebut:

Pihak BCA seharusnya memiliki media promosi sendiri, sehingga tidak membebankan kepada teller. Namun karena ini merupakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) maka penulis harus memenuhi tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Untuk mengatasi hambatan yang telah ditemui yaitu

- a. Melakukan promosi berkala di sosial media tentang produk atau program yang ditawarkan BCA, yaitu dapat dilakukan sebelum masuk kerja atau setelah pulang kerja.
- b. Memberikan penjelasan singkat kepada nasabah yang telah selesai memenuhi kebutuhannya di teller.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan wadah bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama di dunia pendidikan. Selain itu mahasiswa dapat mengenal lebih jauh kondisi serta gambaran dari lingkungan kerja yang nyata.

Dengan melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Bank Central Asia Tbk cabang Jombang yang ditempatkan pada teller selama kurang lebih satu bulan, penulis dapat belajar untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam dunia kerja sekaligus bagaimana cara mengatasi setiap kendala yang ada guna mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja penulis baik kendala dari dalam diri penulis maupun dari luar diri penulis. Yaitu menghadapi kendala penulis sebagai teller harus tetap bisa menawarkan produk BCA tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan terhadap nasabah BCA. Dengan cara melakukan promosi berkala di sosial media dan memberikan penjelasan singkat kepada nasabah.

#### **4.2 Saran**

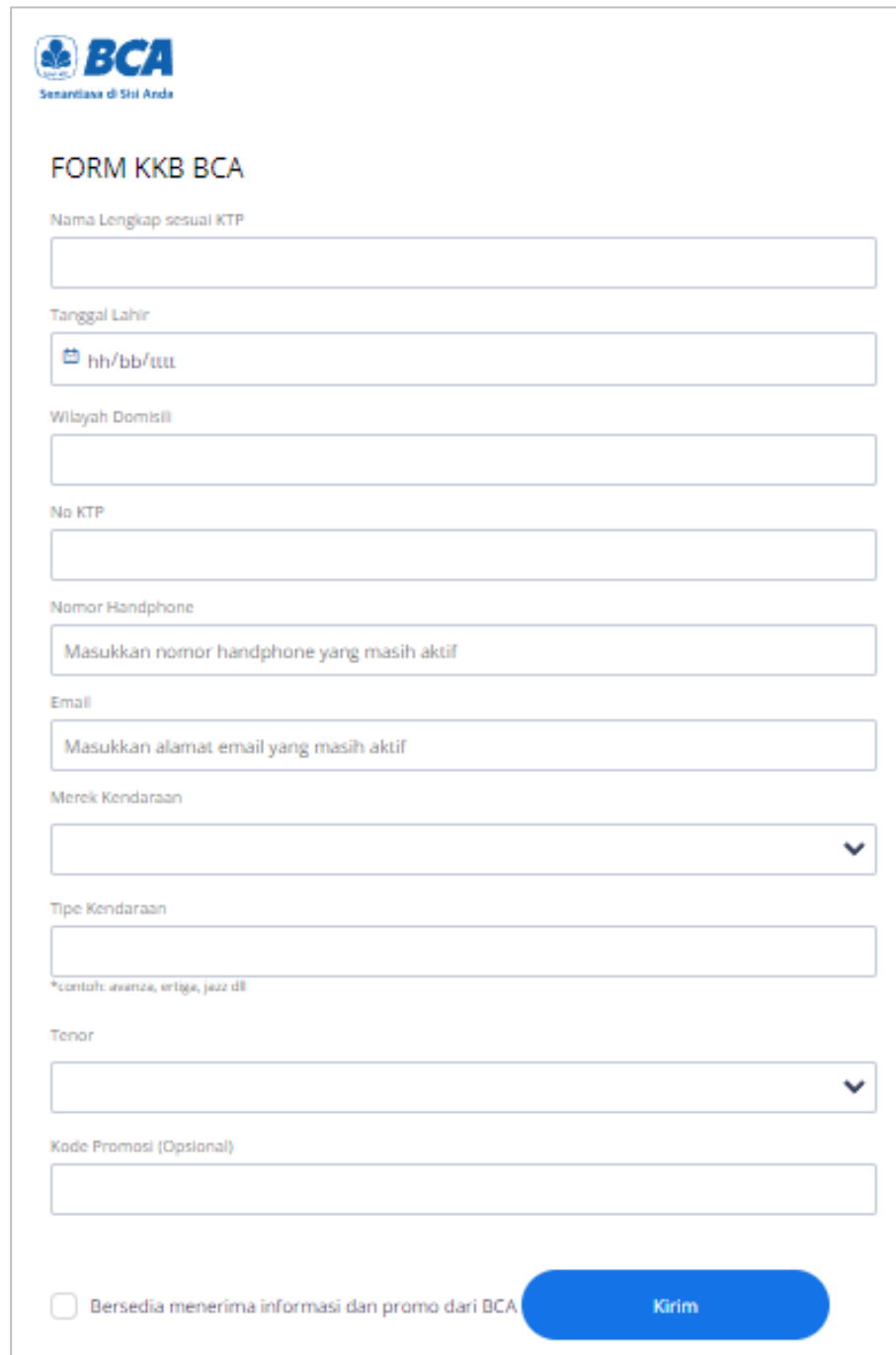
Berdasarkan hasil pengamatan pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Jombang selama melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) maka penulis memberikan rekomendasi berikut: Dengan memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dapat membantu untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dalam lanskap kompetitif. Ketika teknologi menjadi lebih maju dan kebiasaan pembelian konsumen berubah, bank harus terus mencari lahan inovasi dan cara untuk memenuhi tuntutan pelanggan abad ke-21.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, A. S. (2020). Upaya Frontliner untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.
- Anjasmara, D. R. (2020). *Peran Pelayanan Front Liner Pada Bank BTN KC. Syariah Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Arwan, A. (2018). *Pengaruh Kebijakan Pemerintah terhadap Tingkat Kewirausahaan di Indonesia (Studi pada Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) Periode Tahun 2008-2014)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Kamila, R. (2021). Peranan Frontliner Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Reni, D., & Asmawati, S. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 7(2).
- SEPUTRI, C. A. (2016). *Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo* (Doctoral Dissertation, Stie Perbanas Surabaya).
- Wahyuni, W. N., Abdurrahman, D., & Senjiati, I. H. (2017). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner di BRI Syariah Kantor KAS UNISBA. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 3(2), 405-412.
- Wijaya, E., Komara, A. H., Santoso, P. H., & Warnadi, W. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 4(2), 192-199

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Formulir PT Bank Central Asia Tbk (BCA)



The image shows a digital form for BCA KKB. At the top left is the BCA logo with the tagline 'Senantiasa di Sisi Anda'. The title of the form is 'FORM KKB BCA'. Below the title are several input fields: 'Nama Lengkap sesuai KTP' (text input), 'Tanggal Lahir' (date input with a calendar icon and placeholder 'hh/bb/tttt'), 'Wilayah Domisili' (text input), 'No KTP' (text input), 'Nomor Handphone' (text input with placeholder 'Masukkan nomor handphone yang masih aktif'), 'Email' (text input with placeholder 'Masukkan alamat email yang masih aktif'), 'Merek Kendaraan' (dropdown menu), 'Tipe Kendaraan' (text input with a note '\*contoh: avanza, ertiga, jazz dll'), and 'Tenor' (dropdown menu). At the bottom, there is a checkbox for 'Bersedia menerima informasi dan promo dari BCA' and a blue 'Kirim' button.

**BCA**  
Senantiasa di Sisi Anda

### FORM KKB BCA

Nama Lengkap sesuai KTP

Tanggal Lahir

hh/bb/tttt

Wilayah Domisili

No KTP

Nomor Handphone

Masukkan nomor handphone yang masih aktif

Email

Masukkan alamat email yang masih aktif

Merek Kendaraan

Tipe Kendaraan

\*contoh: avanza, ertiga, jazz dll

Tenor

Kode Promosi (Opsional)

Bersedia menerima informasi dan promo dari BCA

**Kirim**


Gambar 1. 2 Form KKB PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang

### Formulir Pengajuan Kredit Sepeda Motor

Halo, Nasabah BCA! Sebelum kita melangkah lebih jauh, terdapat beberapa informasi yang kami perlukan, sehingga kami dapat melakukan verifikasi dan menghubungi kamu terkait pengajuan Kredit Sepeda Motor.

---

Group Brand / Merek	<input type="text"/>
Jenis Motor	<input type="text"/>
Jangka Waktu Cicilan / Tenor	<input type="text"/>
Total Unit	<input type="text"/>
Total Uang Muka (DP)	<input type="text" value="Rp"/>
Angsuran per Bulan	<input type="text" value="Rp"/>
Nomor Rekening/Nomor Kartu Debit BCA	<input type="text"/>
Nomor Induk Kependudukan	<input type="text"/>
Kode Referral	<input type="text" value="Masukkan kode referral yang kamu dapat dari cabang"/>

Saya bukan robot   
reCAPTCHA  
Privasi · Kebijakan

**Gambar 1. 3 Form KSM PT Bank Central Asia Tbk (BCA) KC Jombang**

**Lampiran 2 Dokumentasi Kuliah Kerja Magang (KKM)****Gambar 3. 1 Kegiatan KKM sebagai Teller Bank**






















**Gambar 3. 2 Melayani Nasabah dan Menawarkan Produk BCA**



**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

Nama : Nurul Indhana Zulva  
 NIM : 1961125  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat KKM : PT Bank Central Asia Tbk.  
 Bagian/Bidang : Teller

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD Pendamping Lapangan
1	Senin, 1 Agustus 2022	- Pengenalan BCA - Etiket dan Grooming	
	Selasa, 2 Agustus 2022	- Solusi Produk dan Fasilitas BCA	
	Rabu, 3 Agustus 2022	- Deteksi uang palsu & keterampilan menghitung uang	
	Kamis, 4 Agustus 2022	- Pengenalan dan persiapan slip (setoran & tarikan)	
	Jum'at, 5 Agustus 2022	- Pengenalan dan persiapan slip (pemindahbukuan, cek/giro, kliring)	
	Sabtu, 6 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
	Minggu, 7 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
2	Senin, 8 Agustus 2022	- Teori menggunakan aplikasi e-Branch sebagai pengganti slip	
	Selasa, 9 Agustus 2022	- Teori menggunakan aplikasi e-Branch sebagai pengganti slip	
	Rabu, 10 Agustus 2022	- Standart layanan teller (smart solution)	
	Kamis, 11 Agustus 2022	- Standart layanan teller (smart solution)	
	Jum'at, 12 Agustus 2022	- Teori setoran & tarikan di komputer (BDS IDS)	
	Sabtu, 13 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR

	Minggu, 14 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
3	Senin, 15 Agustus 2022	- Teori setoran & tarikan di komputer (BDS IDS)	
	Selasa, 16 Agustus 2022	- Teori mengoperasikan Star Teller	
	Rabu, 17 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
	Kamis, 18 Agustus 2022	- Teori mengoperasikan Star Teller	
	Jum'at, 19 Agustus 2022	- Menyimak dan menggali kebutuhan nasabah - Mengarahkan nasabah ke antrian yang sesuai kebutuhan	
	Sabtu, 20 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
	Minggu, 21 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
4	Senin, 22 Agustus 2022	- Mengarahkan nasabah ke antrian yang sesuai kebutuhan dengan menjadi duty officer di banking hall	
	Selasa, 23 Agustus 2022	- Menyimak dan menggali kebutuhan nasabah dengan menjadi duty officer di banking hall	
	Rabu, 24 Agustus 2022	- Melakukan input transaksi di counter teller reguler	
	Kamis, 25 Agustus 2022	- Melakukan input transaksi di counter star teller	
	Jum'at, 26 Agustus 2022	- Melakukan input transaksi di counter star teller	
	Sabtu, 27 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR
	Minggu, 28 Agustus 2022	LIBUR	LIBUR

5	Senin, 29 Agustus 2022	- Pengerjaan laporan magang	Cy
	Selasa, 30 Agustus 2022	- Pengerjaan laporan magang	Cy
	Rabu, 31 Agustus 2022	- Pengerjaan laporan magang	Cy

Jombang, 6 September 2022  
Pendamping Lapangan,



(Vivi Herlinawati)



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

### PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B) PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807  
Jombang 61471 Email : info@stiedewantara.ac.id website:  
www.stiedewantara.ac.id

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Nurul Indhana Zulva  
NIM : 1961125  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Magang : PT. Bank Central Asia Tbk.  
Bagian/Bidang : Teller

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	94
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	91
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	92
6.	Sistematika laporan	92
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	94
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		742
Nilai Rata-Rata		92,75

Jombang, 06 September 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,

( Nuruli, SE.,MSM )



## SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

#### STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Nurul Indhana Zulva  
 NIM : 1961125  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat Magang : PT. Bank Central Asia Tbk.  
 Alamat Tempat Magang : Jl. KH. Wahid Hasyim No.20, Jombang  
 Bagian/Bidang : Teller

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	94
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	92
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	94
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	92
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	93
7.	Kemampuan berkomunikasi	93
8.	Produktivitas Kerja*	91
Jumlah		739
Nilai Rata-Rata		92,37

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....selalu datang tepat waktu dan mampu menyelesaikan masalah dalam pekerjaan.....

Jombang, 05 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai

( Vivi Herlinawati )