

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran untuk melayani masyarakat dalam mengelola dana atau keuangan dengan bentuk simpanan maupun kredit yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kegiatan operasional bank dalam melayani nasabah atau masyarakat merupakan bagian dari tugas *frontliner* yaitu *teller* dan *customer service*.

Posisi *teller* dan *customer service* merupakan garda terdepan dalam bisnis perbankan, karena pada posisi ini mereka yang pertama dan secara langsung melayani nasabah dalam melakukan transaksi. Salah satunya pada posisi *teller*, *teller* memiliki peran penting dan tanggung jawab dalam kegiatan operasional bank dalam melayani transaksi nasabah yang berhubungan dengan keuangan, baik secara fisik tunai maupun nontunai.

Teller dalam menjalankan pekerjaannya harus memahami tentang kode etik profesinya sebagai seorang *teller*, menjaga kerahasiaan bank, serta aturan-aturan yang berlaku di dalam sistem perbankan. Selain itu, sikap jujur, disiplin, ramah, serta dapat membangun interaksi yang baik dengan nasabah harus dimiliki oleh seorang *teller*, salah satunya dengan cara memberi informasi kepada nasabah tentang bertransaksi dengan menggunakan *digital banking*, hal ini sebagai bentuk perhatian serta solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam laporan ini juga akan dijelaskan bagaimana proses kerja serta jenis transaksi apa saja yang dapat nasabah lakukan dalam bentuk layanan *teller*.

1.2 Tujuan Kerja Magang

Adapun berikut merupakan tujuan kerja magang :

1. Dengan dilaksanakannya magang, mahasiswa dapat mengenal secara langsung dunia kerja pada masa sekarang ini.
2. Untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat dari perkuliahan ke dalam dunia kerja.
3. Untuk mengetahui, memperdalam, dan memperluas ilmu pengetahuan tentang perbankan.

4. Untuk menambah relasi serta pengalaman kerja yang akan berguna di masa mendatang.

1.3 Pemilihan Perusahaan/Instansi Kerja Magang.

Penulis melaksanakan magang di salah satu perusahaan swasta di bidang layanan jasa perbankan, yang dimana alasan penulis memilih tempat magang di perusahaan swasta ini dikarenakan penulis memang memiliki pekerjaan di perusahaan tersebut. Magang ini dilaksanakan pada :

1. Nama Perusahaan : PT Bank Central Asia Tbk (BCA)
2. Lokasi perusahaan : JL. KH Moh. Mansyur No.69, Jakarta Barat
3. No telp : (021) 6315759
4. Website resmi : www.bca.co.id
5. Telp resmi : Halo BCA 1500888

1.4 Penempatan Kerja Magang

Posisi atau jabatan yang diterima dan dijalankan oleh penulis adalah sebagai *teller* di BCA Cabang KHM Mansyur 2. Penulis menjalankan magang dengan penempatan posisi *teller* dikarenakan penulis memang bekerja di BCA Cabang KHM Mansyur 2 sebagai posisi *teller*.

1.5 Jadwal Kerja Magang

Pelaksanaan magang yang dilaksanakan di BCA cabang KHM Mansur 2 adalah dimulai tanggal 29 Maret 2021 – 31 Mei 2021. Jam layanan operasional BCA dimulai dari jam 08.15-15.00 WIB. Selama melaksanakan magang, penulis diberikan arahan dan bimbingan tentang semua informasi mengenai PT Bank Central Asia sebagai acuan penulis dalam melaksanakan magang.

1.6 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang mengenai magang, maksud dan tujuan magang, pemilihan perusahaan/tempat magang, penempatan kerja magang, jadwal kerja magang, dan sistematika pembahasan.

BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang data umum perusahaan, tugas dan fungsi perusahaan, serta struktur organisasi.

BAB III URAIAN PROSES BISNIS

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang uraian materi magang yang mencakup data dan analisis proses bisnis.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari analisis, pembahasan, serta kebijakan-kebijakan yang terkait dengan masalah atau fokus penelitian.