

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan (Abdurrachman, 2014). Kelebihan dana yang di miliki oleh bank dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dapat menjuang kegiatan ekonomi yang di lakukan oleh perusahaan atau masyarakat untuk mengembangkan bisnis . Pada saat ini terjadi persaingan yang keta tantara bank konvensional dan bank syariah, sehingga hal ini menyebabkan bank konvensional berupaya meningkatkan kualitas produk dan jasa yang ada agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Adanya persaingan antarbank, salah satu bank konvensional yang selalu berupaya meningkatkan kualitas dan jasanya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya ialah bank BCA.

Salah satu cara yang di lakukan bank BCA untuk meningkatkan pelayanannya adalah dengan meningkatkan mutu tenaga kerja sehingga dapat menghasilkan tenaga kerja yang professiona. Bank BCA selalu melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabah merasa puas khususnya dari segi pelayanan teller yang cepat, dan teliti sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang melakukan transaksi .Teller merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan , Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014), “Teller adalah petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank”. Teller juga bertanggung jawab atas pemberian pelayanan baik, cepat, dan tepat kepada nasabah. Strategi yang digunakan bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah adalah SDM Memahami tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

### **1.2.1 Maksud Praktik Kerja Lapangan**

1. Menambah wawasan mahasiswa dalam penyusunan laporan pekerjaan pada bagian teller Sebagai sarana untuk mengembangkan serta memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan.
2. Untuk Mengembangkan cara berfikir mahasiswa agar lebih cepat dalam mengembangkan kemampuan diri
3. Mengaplikasikan teori-teori yang didapat dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Mempelajari bidang kerja pada tempat Praktikan PKL yakni pada bagian Teller Bank.

### **1.2.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

1. Untuk Mengetahui dan memahami Proses Bisnis Bank BCA Cabang Ruko Swadaya
2. Untuk Mengetahui dan memahami Proses Kerja Teller Bank BCA Cabang Ruko Swadaya

## **1.3 Pemilihan Perusaha/Instansi Kerja Magang**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT.Bank Central Asia Cabang Ruko Swadaya dan ditempatkan dibagian Teller. Berikut adalah data Lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : PT.Bank Central Asia Cabang Ruko Swadaya

Alamat : Jalan Swadaya Raya Ruko Swadaya City Squere No 11-12, Jakarta Barat -11460

No.Telpon : 021 – 56950382-84

### **1.4 Penempatan Kerja Magang**

Praktikan ditempatkan pada bagian Teller dengan pekerjaan utamanya adalah melayani nasabah khususnya dalam hal transaksi keuangan perbankan dari nasabah atau non nasabah. Tugas yang dilaksanakan meliputi memberikan pelayanan, bantuan, penanganan, dan solusi kepada seluruh nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan melalui Bank BCA Cabang Ruko Swadaya

### **1.5 Jadwal Kerja Magang**

Praktikan melaksanakan praktik kerja magang di PT. Bank Central Asia Cabang Ruko Swadaya terhitung sejak tanggal 22 Mei 2021 sampai dengan 22 Juli 2021. Adapun jadwal magang yang ditetapkan perusahaan Hari Senin - Jumat, mulai pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB (Lampiran 3)

## **1.6 Sistematika Pembahasan**

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bagian ini pembahasan menyangkup latar belakang, maksud dan tujuan magang, pemilihan perusahaan, penempatan kerja magang, jadwal kerja magang dan sistematika pembahasan.

### **BAB II          GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bagian ini membahas data umum perusahaan, tugas dan fungsi perusahaan, dan struktur organisasi tupoksi perusahaan.

### **BAB III        URAIAN PROSES BISNIS**

Pada bagian ini membahas proses bisnis dan analisis.

### **BAB IV         KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini membahas kesimpulan dan saran.