

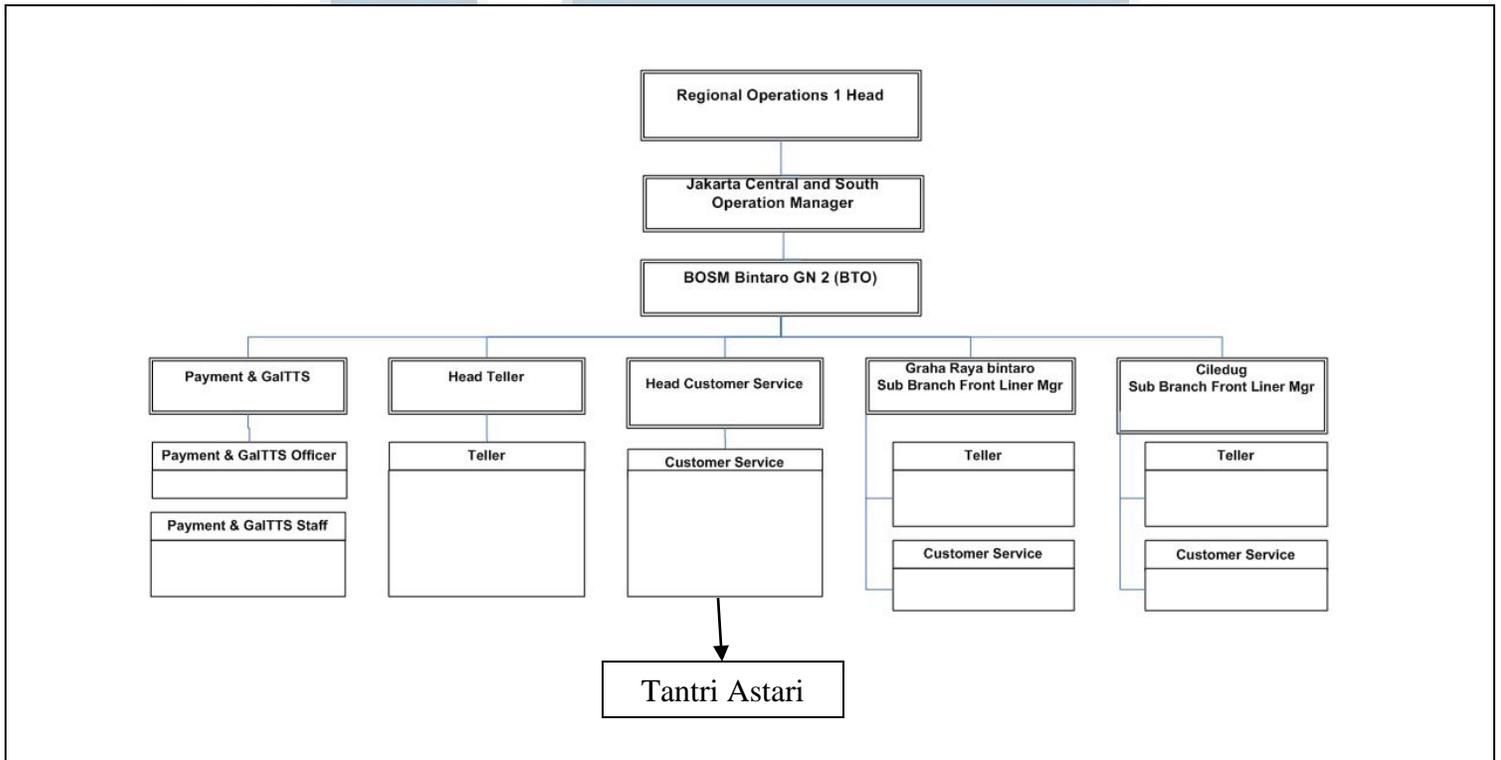
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1. Kedudukan dan Koordinasi

Posisi atau kedudukan dalam kerja magang ini adalah Staf Customer Service pada PT CIMB NIAGA Tbk. Dalam posisi ini saya berkoordinasi langsung dengan Branch Operation Service Manager PT CIMB NIAGA Tbk.

Gambar 3.1. Posisi Penulis Dalam Kerja Magang PT CIMB NIAGA Tbk
Bintaro



3.2. Tugas yang dilakukan

Sebagai *Staf Customer Service* PT CIMB NIAGA Tbk, posisi ini mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Melayani pembuatan kartu ATM baru
2. Melayani pembuatan buku tabungan habis/hilang
3. Melayani *customer* untuk print buku tabungan
4. Melayani penutupan rekening
5. Melayani *Safe Deposit Box*
6. Melayani pencetakan rekening koran

3.3. Uraian Pekerjaan

Selama kegiatan magang yang berlangsung mulai dari 16 Juli 2013 sampai 13 September 2013, ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh penulis dimana terlampir dalam Laporan Realisasi Mingguan Kerja Magang, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Melayani pembuatan kartu ATM baru

Pembuatan kartu ATM baru dilakukan apabila :

1. Kartu ATM nasabah yang lama hilang atau tertelan
2. Kartu ATM nasabah sudah kadaluarsa
3. Kartu ATM nasabah belum pernah dibuat sebelumnya
4. Kartu ATM nasabah terblokir dan tidak mengingat PIN sebelumnya

Langkah – langkah dalam membuat kartu ATM baru adalah :

1. Nasabah mengisi formulir pemeliharaan kartu debit
2. Nasabah WAJIB membawa buku tabungan & KTP
3. Mengisi formulir tanda terima
4. Verifikasi data nasabah meliputi alamat, nomor *handphone*/rumah, nama ibu kandung dan tempat tanggal lahir
5. Pengambilan kartu ATM baru berdasarkan nomor kartu yang sesuai
6. Pencatatan nomor kartu ATM baru di formulir pemeliharaan kartu debit
7. Pemrosesan kartu ATM baru meliputi *issue* dan *delete*
8. Pembayaran biaya untuk kartu hilang/tertelan sebesar Rp 20.000 + materai Rp 6.000
9. Pengambilan PIN di *teller*
10. *Destroy* kartu ATM lama dengan cara digunting menjadi 2 bagian
11. *Approval* dari pimpinan untuk pengaktifan kartu ATM baru

Nasabah yang belum pernah dibuatkan kartu ATM oleh pihak bank dan jika kartu ATM tersebut sudah kadaluarsa maka tidak dikenakan biaya apapun. Kasus lain yaitu apabila nasabah salah memasukkan pin sebanyak 3 kali maka secara otomatis kartu ATM tersebut terblokir dan apabila nasabah masih mengingat pin, maka nasabah tidak perlu membuat kartu ATM baru. Kartu ATM tersebut bisa di aktifkan kembali (re-aktif) dengan cara :

1. Mengisi formulir pemeliharaan kartu debit dan membawa buku tabungan dan KTP.
2. Memverifikasi data nasabah baik dari tandatangan dan kepemilikan buku tabungan nasabah
3. Kroscek semua data yang diberikan nasabah adalah benar
4. Proses untuk pengaktifan kartu ATM lama
5. *Approval* dari pimpinan agar kartu ATM bisa digunakan kembali

Semua data yang diberikan nasabah harus dikroscek kebenarannya. Dalam proses pembuatan kartu baru ataupun pengaktifan kartu ATM tidak boleh diwakilkan melainkan harus yang bersangkutan yang datang ke kantor sehingga data nasabah dijaga sebaik mungkin dan tidak diperbolehkan memberikan data nasabah kepada siapapun kecuali dengan yang bersangkutan.

b. Melayani pembuatan buku tabungan habis/hilang

Setiap nasabah akan diberikan buku tabungan dimana buku tersebut wajib dibawa pada saat transaksi di *teller* ataupun di *customer service* karena dari data yang ada di buku tabungan, bisa diketahui kebenarannya.

Jika buku tabungan nasabah sudah habis maka bisa langsung menggantinya dengan syarat membawa buku tabungan yang lama dan membawa KTP. Tetapi jika buku tabungan nasabah hilang, maka nasabah harus membuat surat keterangan kehilangan ke polisi dengan tertera nama nasabah, alamat nasabah dan nomor rekening nasabah. Langkah – langkah membuat buku tabungan baru yakni :

1. Mengisi formulir tanda terima nasabah
2. Buku tabungan yang lama diperiksa kebenaran datanya dan diperiksa apakah tandatangan sesuai dengan tandatangan di KTP
3. Mengambil buku tabungan yang baru sesuai dengan nomor buku yang sesuai
4. Buku tabungan yang baru dicetak data – data nasabah meliputi nomor CIF, nama, nomor rekening, kode cabang
5. Setelah buku tabungan baru dicetak maka ditandatangani oleh pejabat bank dan diberikan stempel bank
6. Pembayaran biaya pergantian buku sebesar Rp 3.000
7. Buku tabungan yang lama digunting menandakan buku tersebut sudah tidak aktif lagi

Semua data yang diberikan nasabah harus dikroscek kebenarannya. Dalam proses pembuatan buku tabungan baru tidak boleh diwakilkan melainkan harus yang bersangkutan yang datang ke kantor sehingga data nasabah dijaga sebaik mungkin dan tidak diperbolehkan memberikan data nasabah kepada siapapun kecuali dengan yang bersangkutan.

c. Melayani customer untuk print buku tabungan

Nasabah bisa melakukan transaksi print buku di *front desk* atau di *customer service*. Nasabah yang melakukan transaksi print buku harus dengan pemilik rekeningnya sendiri dan tidak boleh diwakilkan. Apabila ingin diwakilkan maka nasabah yang bersangkutan harus membuat surat kuasa bermaterai Rp 6.000 kepada

penerima kuasa dan surat kuasa itu hanya untuk transaksi print buku. Langkah – langkah melakukan print buku tabungan yakni :

1. Nasabah harus membawa buku tabungan dan KTP
2. Memeriksa tandatangan yang ada di buku tabungan sesuai dengan tandatangan yang ada di KTP dengan menggunakan lampu UV (jika tandatangan tidak sesuai maka akan dilakukan proses selanjutnya yaitu pembukaan rekening ke pihak terkait)
3. Mencetak buku tabungan

Semua data yang diberikan nasabah harus dikroscek kebenarannya. Dalam proses pembuatan cetak buku tabungan baru tidak boleh diwakilkan melainkan harus yang bersangkutan yang datang ke kantor sehingga data nasabah dijaga sebaik mungkin dan tidak diperbolehkan memberikan data nasabah kepada siapapun kecuali dengan yang bersangkutan

d. Melayani penutupan rekening

Nasabah yang ingin menutup rekening yang ada di bank dengan keperluan tertentu maka harus mengikuti proses berikut ini :

1. Nasabah harus mengisi formulir penutupan rekening
2. Memeriksa buku tabungan dan KTP apakah tandatangan di keduanya sudah sesuai
3. Pengecekan disistem meliputi dimana cabang pembukanya, apakah rekening tersebut aktif atau tidak, mengecek berapa saldo yang ada

4. Setelah semuanya sudah diperiksa kebenarannya, maka meminta tandatangan pejabat bank di formulir penutupan rekening
5. Selanjutnya diproses di *teller* apakah dipindah buku jika nasabah memiliki tabungan lain atau dana yang ada di rekening tersebut ditarik semua sehingga menjadi Rp 0
6. Diproses ke bagian operasional untuk dinonaktifkan rekening nasabah tersebut

Semua data yang diberikan nasabah harus dikroscek kebenarannya. Dalam proses penutupan rekening tidak boleh diwakilkan melainkan harus yang bersangkutan yang datang ke kantor sehingga data nasabah dijaga sebaik mungkin dan tidak diperbolehkan memberikan data nasabah kepada siapapun kecuali dengan yang bersangkutan.

e. Melayani Safe Deposit Box

PT CIMB Niaga Tbk memiliki fasilitas *Safe Deposit Box* yaitu dimana nasabah bisa menyimpan barang – barang berharga mereka di satu tempat yang aman dan rahasia. Kotak dari *safe deposit box* terdiri dari 3 tipe yaitu kecil, sedang dan besar dimana biaya dari tiap – tiap kotak tersebut berbeda. Nasabah akan diberikan kunci dimana kunci tersebut disimpan oleh nasabah dan hanya dengan kunci tersebut bisa membuka kotak *safe deposit box* nasabah.

Jika nasabah ingin datang dan melihat ataupun ada kepentingan dengan kotak *safe deposit box*, langkah – langkahnya sebagai berikut:

- a. Nasabah akan diberikan formulir untuk masuk ke *safe deposit box* dan nasabah wajib mengisi data – data yang dibutuhkan seperti nama, nomor *safe deposit box*, tanggal dan tandatangan yang bersangkutan
- b. Penjaga *safe deposit box* akan memeriksa apakah data yang diberikan benar adanya dan diperiksa tandatangan nasabah yang bersangkutan.
- c. Penjaga membukakan pintu *safe deposit box* dengan kunci khusus
- d. Nasabah bisa masuk ke ruang *safe deposit box* dengan keadaan sendiri dan rahasia

Jika orang yang datang ke *safe deposit box* bukan orang yang bersangkutan maka harus diberikan surat kuasa dan setiap kartu *safe deposit box* hanya boleh 1 penerima kuasa, selebihnya maka orang tersebut tidak berhak untuk masuk ke *safe deposit box*.

f. Melayani pencetakan rekening koran

Rekening koran adalah ketika nasabah ingin melihat secara rinci transaksi yang terjadi selama 3 bulan terakhir. Setiap nasabah yang ingin melakukan pencetakan rekening koran harus mengisi formulir permohonan permintaan data pencetakan rekening koran dan dikenakan biaya Rp 3.500 per lembarnya.

Langkah – langkah melakukan transaksi pencetakan rekening koran :

1. Nasabah wajib membawa buku tabungan dan KTP asli pemilik rekening
2. Nasabah yang bisa melakukan transaksi pencetakan koran harus dengan pemilik rekening sendiri. Jika harus diwakilkan maka wajib membuat surat kuasa kepada penerima kuasa

3. Nasabah mengisi formulir permohonan permintaan data dengan mengisi nama, nomor rekening, nomor KTP dan mencantumkan permohonan permintaan data transaksi yang diperlukan
4. Memeriksa seluruh kebenaran data nasabah baik dari nama, tandatangan nasabah, nomor rekening
5. Setelah kebenaran data sudah dilakukan, maka melalui sistem akan diproses
6. Pembayaran per lembar dari transaksi nasabah dimana per lembarnya dikenakan biaya Rp 3.500 dan nasabah harus membayar secara tunai

3.4 Kendala yang ditemukan

Saat menjalankan kerja magang penulis menemukan beberapa kendala, seperti :

1. Pada saat melakukan pekerjaan, penulis seringkali bingung dengan istilah dalam perbankan.
2. Penulis tidak diberikan meja pribadi sehingga ketika penulis membutuhkan sesuatu harus meminjam kepada karyawan lain.
3. Jenis pekerjaan yang tidak tentu per harinya sehingga penulis harus meminta bimbingan secara berkala dan secara tiba – tiba.
4. Kurangnya koordinasi yang dilakukan antar karyawan dalam unit *customer service* sehingga ketika penulis sedang melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang muncul pada saat yang bersamaan.

Secara substansial, penulis menemukan kendala :

1. Kurangnya SDM dalam unit *customer service* PT CIMB NIAGA Tbk sehingga ketika situasi di kantor terlalu banyak nasabah, karyawan kewalahan dan menimbulkan komplain dari nasabah mengenai lamanya waktu tunggu. Jumlah karyawan pada bagian customer service yaitu 5 orang dan dikarenakan ada satu (1) karyawan yang mengambil cuti melahirkan maka berkurang menjadi 4 dimana menimbulkan antrian yang cukup lama dan panjang.
2. Proxy atau koneksi internet yang kurang memuaskan sehingga ketika nasabah ingin melakukan transaksi melalui internet seringkali terjadi kesalahan atau error.

3.5. Solusi

Solusi yang penulis dapat berikan untuk dirinya sendiri dalam menjalankan kegiatan magang di PT CIMB NIAGA Tbk :

1. Penulis tidak malu untuk menanyakan istilah – istilah perbankan yang setiap hari ditemukan.
2. Penulis berusaha mengkomunikasikan segala instruksi, permintaan nasabah ataupun komplain nasabah kepada pembimbing sehingga mengurangi adanya kesalahan penyampaian kepada nasabah.
3. Penulis berharap PT CIMB NIAGA Tbk menambah perencanaan SDM dalam unit *Customer Service* sehingga mempercepat transaksi nasabah dan meminimalisir keluhan – keluhan nasabah.

4. Penulis berharap PT CIMB NIAGA Tbk meningkatkan koneksi internet sehingga ketika nasabah sedang melakukan transaksi melalui internet tidak ada kendala yang dihadapi.
5. Penulis tidak malu untuk menanyakan pekerjaan apa yang bisa dikerjakan setiap harinya sehingga meminimalisasi pekerjaan yang menumpuk atau pekerjaan secara tiba – tiba.



UMN