

BAB I

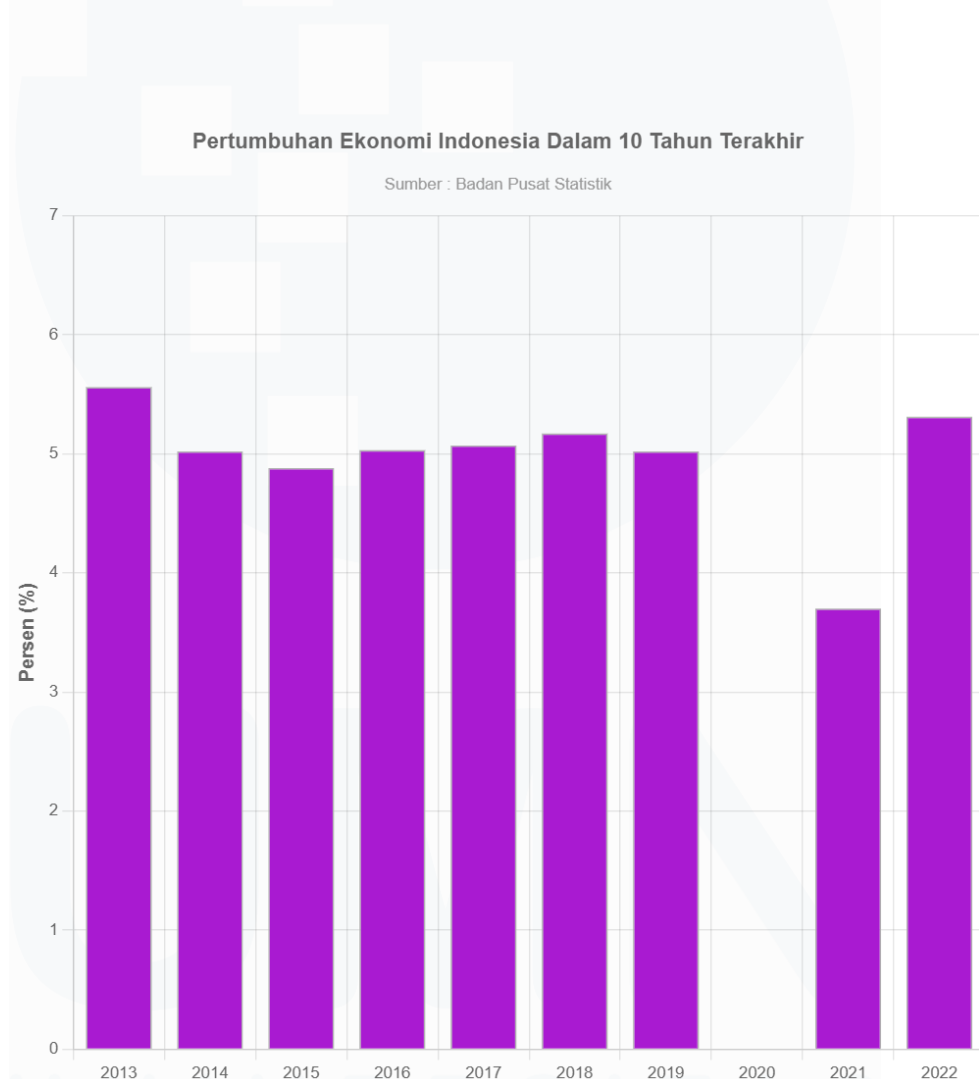
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) merupakan program yang dibentuk oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan peraturan Mendikbud No. 3 Tahun 2020, yaitu pemberian hak kepada mahasiswa untuk tetap dapat belajar di luar kampus atau program kampus selama 3 semester. Proses pembelajaran yang berlangsung pada Program MBKM merupakan salah satu wujud fundamental yang berfokus pada mahasiswa, yang dimana melalui pembelajaran tersebut diharapkan dapat memberi peluang dan tantangan untuk mengembangkan kreativitas, inovasi, kebebasan mahasiswa dalam memilih bidang yang sesuai dengan kebutuhan, dan kemandirian dalam menghadapi berbagai macam aktivitas sosial, permasalahan nyata, pencapaian target, serta menjadi bekal untuk berkarier kedepannya saat akan terjun secara langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya. Pada kesempatan ini, penulis diberikan kesempatan untuk melaksanakan program kerja magang pada industri perbankan.

Perbankan merupakan lembaga kepercayaan dalam dunia keuangan yang memiliki peranan penting dalam menjamin sistem perputaran ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bank adalah suatu lembaga yang memiliki tujuan dalam memberikan kebutuhan kredit, baik dalam alat pembayaran maupun uang yang didapatkan dari berbagai pihak, ataupun dengan mengedarkan penukaran berupa uang giral. (Prof. G. M. Verryn Stuart). Menurut A. Abdurrachman Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memberikan macam – macam jasa, seperti pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak untuk menyimpan barang berharga, serta pembiayaan dana perusahaan, dan lain – lain.

Industri perbankan saat ini menjadi sarana aktivitas yang dipercaya bagi masyarakat dalam memudahkan menyimpan uang, kegiatan usaha, serta menjadi tempat untuk berinvestasi dimasa yang akan datang, maka segala proses perekonomian keuangan dapat menjadi lebih efisien dan produktif dengan adanya berbagai produk dan layanan yang diberikan oleh industri perbankan.



Gambar 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia dalam 10 Tahun Terakhir

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS), data pertumbuhan ekonomi Indonesia pada tahun 2022 merupakan pencapaian tertinggi sejak tahun 2013 lalu yang mencapai 5,56%. Data pada tahun 2022 memiliki angka yang lebih tinggi dibandingkan pada tahun 2021 yang hanya mencapai 3,70%, yaitu sebesar 5,31%. Tingginya angka pertumbuhan ekonomi pada tahun 2022 disebabkan oleh meningkatnya persentase pada ekspor (16,28%) dan impor (14,75%). Perekonomian Indonesia tahun 2022 dihitung berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga yang mencapai Rp 19.588,4 triliun dan Produk Domestik Bruto (PDB) perkapita mencapai US\$ 4.783,9 atau sekitar Rp 71,0 juta. Pertumbuhan PDB Indonesia mulai mengalami perubahan yang tidak stabil sejak tahun 2016. Pada tahun 2016 pertumbuhan ekonomi mencapai 5,03%, pada tahun 2017 pertumbuhan meningkat mencapai 5,07%, pada tahun 2018 peningkatan mencapai 5,17%, dan pada 2019 mengalami penurunan ekonomi menjadi 5,02%, hingga pada tahun 2020 presentase angka tersebut menurun drastis hingga -2,07%. Hal tersebut diakibatkan karena adanya dampak pandemic covid – 19 dan pembatasan aktivitas sosial sehingga berdampak pada perekonomian di Indonesia. Meskipun pandemi covid – 19 belum terlalu reda, tetapi pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami pertumbuhan mencapai 3,70% di tahun 2021.

Perbankan mempunyai peranan penting dalam menghimpun dan menyalurkan arus dana masyarakat yang berguna dalam menjunjung pemerataan pembangunan nasional, perkembangan ekonomi dan stabilitas nasional dengan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak yang dimana hal ini dijelaskan dalam Pasal 4 Undang – Undang No. 10 Tahun 1998. Industri perbankan sebagai perantara perputaran dana dari masyarakat, memiliki 3 kegiatan, yaitu:

- 1) Melakukan himpunan dana masyarakat, merupakan suatu kegiatan edukasi dalam mengajak masyarakat Indonesia untuk menabung atau menyimpan uang mereka dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan

deposito di bank. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan bunga atau hadiah dari hasil simpanan yang telah dilakukan saat menabung.

- 2) Penyaluran dana masyarakat, merupakan suatu kegiatan penawaran kembali dari dana yang diperoleh melalui simpanan giro, tabungan, dan deposito sebagai bentuk pinjaman dana kepada masyarakat. Namun hal ini bersifat hak optional, dimana diperlukan penilaian terlebih dahulu apabila nasabah ingin mengajukan permohonan pinjaman, dapat terbilang layak atau tidak sehingga pihak bank dapat terhindar dari kerugian besar.
- 3) Pemberian beberapa jasa bank lainnya, merupakan jenis layanan jasa yang ditawarkan dari masing – masing bank seperti pemberian pengiriman uang (*transfer*), *letter of credit (L/C)*, penagihan atas surat berharga yang berasal dari luar kota ataupun luar negeri (*inkaso*), *safe deposit box*, *bank notes*, *travelers cheque*, dan jenis layanan jasa perbankan lainnya.

Tantangan dalam Industri Perbankan yang dihadapi semakin berkembang pesat, sehingga banyak sekali perusahaan perbankan yang saling beradu keunggulan kompetitif secara ketat karena segala aktivitas keuangan dapat dilakukan dengan memanfaatkan layanan dan produk perbankan. Industri perbankan selalu dituntut dalam mengedepankan kualitas dari layanan jasa yang diberikan, agar para nasabah dapat selalu setia kepada perusahaan bank tersebut. Suatu hubungan baik yang terbentuk antara perusahaan dengan pelanggan terjadi atas keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan dan melayani kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan di definisikan sebagai upaya dalam memenuhi harapan pelanggannya (Philip Kotler et al., 2005). Kepuasan dalam melayani pelanggan sangatlah penting karena akan berdampak bagi pihak perusahaan dalam menciptakan loyalitas pelanggan, sehingga secara tidak langsung akan menciptakan informasi positif dari pelanggan yang dapat menguntungkan bagi perusahaan tersebut dalam mencapai tujuannya. Kepuasan pelanggan akan

muncul ketika mereka membandingkan persepsi tentang kinerja dari produk/layanan yang mereka harapkan.

Kualitas layanan merupakan strategi yang dapat di aplikasikan dalam perusahaan untuk memberikan kualitas layanan yang tinggi terhadap konsumen yang dimana terdapat faktor yang dapat mempengaruhi produk dan jasa sampai ke tanggapan konsumen, yaitu *expected service* (perbandingan antara jasa yang diharapkan konsumen) dan *perceived service* (jasa yang dirasakan konsumen setelah layanan diberikan). Menurut Tjiptono (2008), kualitas layanan merupakan pencapaian dari pemenuhan keinginan dan kebutuhan nasabah serta ketepatan penyampaian dengan tujuan untuk menjawab harapan dan kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan jika kualitas layanan merupakan hal yang penting untuk perusahaan dalam keberlangsungan bisnis dengan memberikan kepuasan pada konsumen, membangun loyalitas pelanggan, dan meningkatkan penjualan.

Salah satu perusahaan di industri perbankan yang hadir untuk mewujudkan berbagai ide dan inovasi terbaik yang berfokus dalam menciptakan asas keikutsertaan pertumbuhan perekonomian Indonesia yaitu, Bank BJB. PT. Bank BJB selalu mengalami peningkatan dan pertumbuhan di seluruh wilayah Indonesia dalam memberikan berbagai macam produk dan pelayanan perbankan kepada nasabah perorangan, pengusaha bisnis skala besar (badan hukum) dan kecil (UMKM) dengan menawarkan berbagai kategori layanan produk yang sesuai dengan kebutuhan dari masing – masing nasabah.

Bank BJB juga memberikan layanan fasilitas fisik dalam memenuhi kegiatan transaksi perbankan berupa layanan fasilitas mesin atm elektronik yang sudah tersebar di berbagai wilayah yang dapat digunakan sebagai alat transaksi penarikan uang ketika nasabah sudah memiliki rekening tabungan, memberikan mesin EDC (Electronic Data Captured) kepada merchant/para usaha bisnis yang dapat digunakan sebagai layanan transaksi pembayaran melalui kartu atm/barcode QRIS, memberikan fasilitas pinjaman dana keuangan dari bank BJB kepada pelaku usaha serta fasilitas keuangan untuk kredit kepemilikan rumah, dll.



Gambar 1.2 Penghargaan Bank BJB dalam Infobank 19th Banking Service Excellence Awards 2022

Sumber: <https://www.ayotegal.com/umum/pr-343791358/hadirkan-pelayanan-prima-bank-bjb-raih-anugerah-banking-service-excellence-2022>

Dari tahun ke tahun, Bank BJB mendapatkan berbagai prestasi penghargaan di bidang perbankan salah satunya pada tahun 2022. Bank BJB mendapatkan penghargaan pada Infobank 19th Bank *Service Excellence Monitor* (BSEM) 2022 dengan gelar penghargaan yaitu ‘*Banking Service Excellence 2022*’ yang dimana penghargaan tersebut di dapat berdasarkan pencapaian Bank BJB yang berhasil meraih kategori Bank Terbaik dalam

Pelayanan Prima. Maka dapat dilihat melalui penghargaan tersebut, Bank BJB berhasil mempertahankan keunggulan yang sudah ada dan terus meningkatkan pertumbuhan positif dan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia di tengah gempuran perekonomian global yang tidak menentu.

Disamping itu, untuk menghadapi tantangan lokal maupun global yang semakin meningkat maka Bank BJB membutuhkan Sumber Daya Manusia yang unggul dan memiliki daya saing yang berkualitas sehingga Bank BJB mendirikan Program Bank BJB University untuk mewadahi dalam membentuk kinerja pegawai menjadi individu yang berkualitas dan siap dalam menghadapi tantangan kerja yang semakin pesat untuk mencapai visi dan misi dari perusahaan.

PT. Bank BJB selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk para nasabahnya, yang dimana untuk dapat menjangkau dan menarik nasabah yang luas, Bank BJB cabang Tangerang Selatan memiliki unit bisnis dalam pelaksanaan aktivitas operasionalnya, salah satunya unit bisnis konsumen dimana para staf pada unit tersebut bekerja untuk memaksimalkan nilai perusahaan dengan menawarkan layanan produk kepada nasabah perorangan serta melakukan koordinasi dengan nasabah, mulai dari saat mengkomunikasikan proses dalam menawarkan layanan produk, melakukan *follow up* untuk memahami dan memperhatikan kondisi penunjang nasabah hingga terjadinya proses tahapan dalam pembukaan rekening produk *consumer banking* yang ditawarkan sehingga tercipta kepercayaan kepada staf bank bjb dari nasabah dalam pelayanan yang diberikan.

Penulis memilih untuk melaksanakan kegiatan kerja magang di Perusahaan Bank BJB karena Perusahaan Bank BJB memiliki potensi yang besar dan termasuk salah satu perusahaan perbankan berkualitas terbesar yang sudah beralih menjadi Bank Nasional dalam dunia perbankan di Indonesia. Program yang dimiliki Perusahaan Bank BJB juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk merasakan pengalaman bekerja secara langsung dan menghadapi tantangan di dunia kerja sesungguhnya saat penulis sudah mendapatkan gelar proklamasi studi S1 Manajemen, menjalin hubungan yang baik

dengan para nasabah, staff maupun atasan, dan rekan magang sehingga diharapkan penulis dapat menjadi individu yang berkualitas dalam menghadapi persaingan dunia kerja yang semakin kompetitif kedepannya.

Dengan melaksanakannya program kerja magang ini, penulis berkontribusi dalam membantu unit bisnis konsumen untuk melakukan proses penginputan administrasi layanan dari nasabah kepada pihak Bank BJB. Sebuah perusahaan perbankan mampu berkembang dengan adanya dukungan dari sumber daya dan kegiatan operasional yang baik dalam memproses pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya. Maka kegiatan administrasi sangat penting dalam membantu dan memudahkan pekerjaan yang dimana administrasi merupakan bagian dari kegiatan mengelola perusahaan yang meliputi pendataan informasi data yang berkaitan dengan seluruh aspek agar perusahaan mampu mengoptimalkan pelayanan yang telah diberikan kepada nasabahnya. Menurut Ulbert Silalahi (2013:9) administrasi merupakan kegiatan dalam menyusun dan mencatat informasi data secara sistematis, baik internal ataupun eksternal dalam memproses dan mendapatkan kembali informasi yang telah disusun.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis tulis, maka laporan magang ini disusun untuk memberi gambaran dari kegiatan praktik kerja magang yang dilakukan penulis di PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan dengan judul “Proses Administrasi dalam Unit Bisnis Konsumer pada Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan”.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari kegiatan praktik kerja magang oleh penulis adalah sebagai persyaratan wajib kelulusan sebagai mahasiswa tingkat akhir untuk mendapat gelar Sarjana 1 Program Studi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara dengan mengikuti Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

Adapun tujuan penulis dalam melaksanakan praktik kerja magang ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis diharapkan dapat mengetahui dan menambah ilmu pengetahuan mengenai marketing dalam bidang perbankan.
2. Mengaplikasikan teori dan ilmu – ilmu yang telah di dapat diperkuliahan semester sebelumnya ke dalam dunia kerja nyata
3. Mempersiapkan diri dengan memperluas pengalaman yang berbeda dari dunia perkuliahan melalui kegiatan praktik kerja magang didunia kerja yang sesungguhnya.
4. Meningkatkan kemampuan *soft skill* dalam mengasah kemampuan beradaptasi, sosial, dan komunikasi serta keterampilan teknis (*hard skill*) penulis.
5. Membangun penulis menjadi individu yang lebih mandiri, teliti, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan aktivitas yang professional.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Perusahaan Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan dengan penempatan pada unit bisnis konsumen selama kurun waktu 800 jam kerja, terhitung sejak 20 Februari 2023 hingga 13 Juni 2023. Jadwal kegiatan praktik kerja magang ini dilakukan sesuai dengan waktu dan prosedur kerja operasional Bank BJB yaitu dimulai dari hari Senin hingga Jumat pukul 07.30 – 16.30 WIB. Hal ini dilaksanakan penulis sesuai dengan peraturan pemerintah pelaksanaan program magang berbasis MBKM.

Selama melaksanakan kegiatan praktik kerja magang ini, penulis harus melakukan beberapa tahap proses dan persiapan dari awal hingga akhir tahapan sebelum memulai praktik kerja magang, yaitu :

1. Penulis membuat CV (*Curriculum Vitae*) dan mencari perusahaan yang membuka lowongan untuk mahasiswa magang.
2. Pada awal bulan Februari, penulis mengirimkan formulir permohonan pengajuan kerja magang dari Universitas Multimedia Nusantara dan mengirim CV (*Curriculum Vitae*) serta segala berkas yang dibutuhkan kepada bagian *Human Resource* Perusahaan Bank BJB di Kantor Cabang Tangerang Selatan.
3. Pada 14 Februari 2023 bagian tim Human Resource BJB University memberi kabar melalui whatsapp untuk menindak lanjuti terkait permohonan magang jika dari pihak BJB Pusat telah memberikan persetujuan untuk melaksanakan kontrak praktik kerja magang di Perusahaan Bank BJB dimulai pada tanggal 20 Februari 2023 di kantor Cabang Bank BJB Tangerang Selatan.
4. Penulis memulai kegiatan praktik kerja magang pada hari pertama dengan penempatan pada unit bisnis konsumen terhitung sejak tanggal 20 Februari dimulai dengan perkenalan manager dan para staff unit bisnis konsumen, serta penulis diberitahu segala peraturan dan ketentuan pakaian kerja yang berlaku di Bank BJB selama menjalankan kegiatan praktik magang.

5. Selama menjalani kegiatan praktik kerja magang dimulai dari tanggal awal pertama masuk hingga berakhirnya kegiatan praktik kerja magang, penulis selalu mengisi tugas – tugas yang telah dilakukan selama 5 hari dari Senin hingga Jumat setiap minggunya di form MBKM 03 *Daily Task* pada *website* merdeka UMN.
6. Penulis melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing yang telah ditentukan yaitu Ibu Cynthia dan penulis membuat laporan magang MBKM dari hasil ringkasan kegiatan selama praktik kerja magang dan arahan dari dosen pembimbing.
7. Penulis mengisi formulir dokumen mulai dari surat pengantar MBKM yang ditanda tangani oleh kaprodi (KM 01), kartu MBKM (KM 02), mendownload daily task yang sudah di tanda tangani oleh supervisor dan cap perusahaan (KM 03), lembar verifikasi laporan MBKM yang telah ditanda tangani oleh Dosen Pembimbing dan Supervisor serta cap Perusahaan (KM 04) dalam melengkapi syarat keseluruhan pada laporan MBKM.
8. Menyelesaikan laporan magang MBKM.
9. Melakukan sidang dan mempresentasikan hasil laporan magang MBKM selama di Perusahaan Bank BJB sebagai salah satu syarat untuk lulus mata kuliah magang MBKM.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan magang MBKM yang penulis buat dengan judul “Proses Administrasi dalam Unit Bisnis Konsumer pada Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan” terdiri atas 4 bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada pembahasan di bab1, berisikan uraian informasi terkait latar belakang, maksud dan tujuan dari kerja magang, waktu dan alur prosedur penulis melaksanakan kegiatan kerja magang di PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan, dan sistematika penulisan pada laporan kerja magang MBKM.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada pembahasan di bab 2, berisikan uraian informasi terkait sejarah singkat dari PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan, logo perusahaan, nilai dan budaya perusahaan, produk dan layanan perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada pembahasan di bab 3, berisikan pelaksanaan kegiatan magang MBKM yang telah dilakukan penulis mengenai kedudukan dan koordinasi penulis di dalam perusahaan, menjelaskan tugas dan uraian dari kegiatan yang dilakukan, kendala dan solusi yang dimiliki penulis selama melakukan kegiatan kerja magang di PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada pembahasan di bab 4, berisikan terkait simpulan dari keseluruhan hasil kegiatan kerja magang MBKM yang dilakukan penulis di PT. Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan dan penulis juga memberikan saran kepada perusahaan Bank BJB Kantor Cabang Tangerang Selatan yang dapat membangun aspek kinerja perusahaan, saran kepada Universitas Multimedia Nusantara terkait pendalaman materi, dan saran kepada mahasiswa yang akan magang.