



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

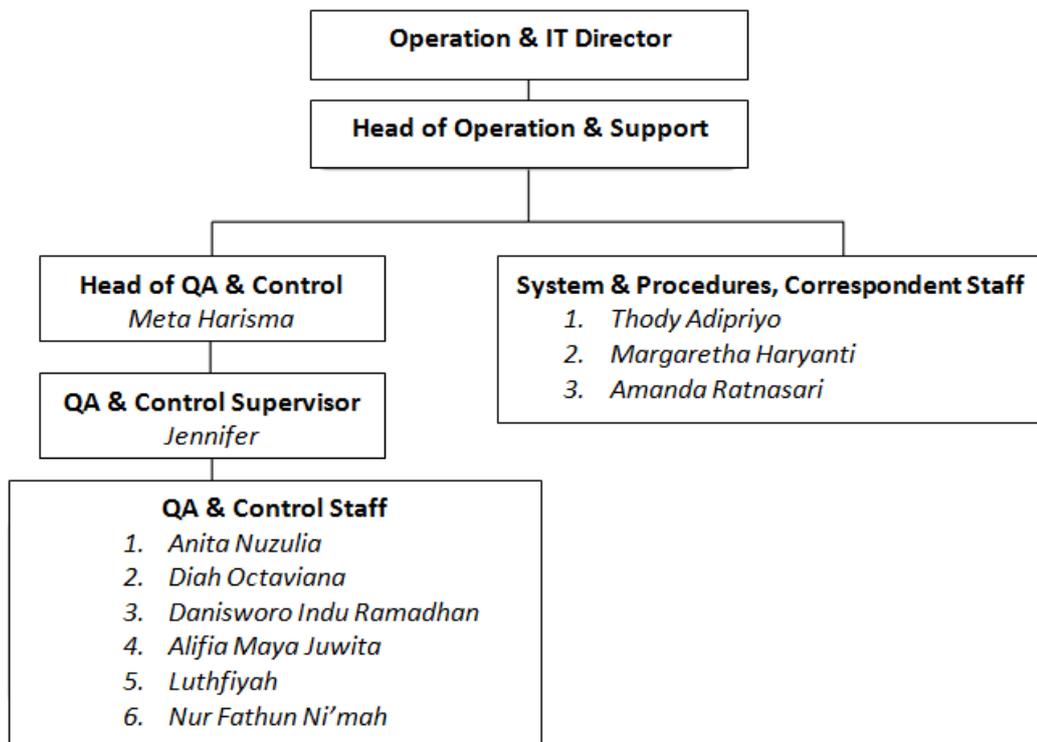
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pelaksanaan kerja magang dilakukan selama 40 hari kerja di PT. Bank Rabobank International Indonesia, tepatnya di Divisi *Operation Development and Support*. Divisi tersebut terdiri dari bagian *Quality Assurance and Control*, *System and Procedure*, dan juga *Correspondent Banking* seperti dapat dilihat pada gambar 3.1. Ibu Jennifer selaku *Supervisor Quality Assurance and Control* bertindak sebagai pembimbing lapangan selama kegiatan kerja magang berlangsung.



Gambar 3.1 Struktur *Operation & Support*

Selama melakukan kerja magang, pekerjaan yang dilakukan kebanyakan berhubungan dengan pekerjaan dari bagian *Quality Assurance and Control*. Bagian *Quality Assurance and Control* bertugas untuk memastikan bahwa proses – proses yang ada di Rabobank pusat maupun cabang melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai prosedur. Divisi *Quality Assurance and Control* akan melakukan pemeriksaan pada setiap cabang Rabobank di seluruh Indonesia. Pemeriksaan tersebut nantinya akan direkap dan dianalisis sesuai dengan kebutuhan.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Divisi *Quality Assurance and Control* melakukan pemeriksaan pada setiap cabang Rabobank Indonesia apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur / *Standard Operation Procedure* (SOP). SOP adalah hal yang wajib dipatuhi dan dipahami oleh seluruh karyawan di PT. Bank Rabobank International Indonesia dalam bekerja. Pemahaman terhadap SOP yang ada di PT. Bank Rabobank International Indonesia dilakukan agar nantinya kegiatan magang dapat berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur.

Pekerjaan yang dilakukan selama kerja magang di PT. Rabobank International Indonesia adalah sebagai berikut :

a. Membuat Daftar SOP (*Standard Operation Procedure*)

Pekerjaan ini dilakukan untuk membuat laporan ke *Head of Operation Development and Support* yang membutuhkan daftar dari SOP yang ada di *Share Point*. Daftar SOP (*Standard Operation Procedure*) yang dibuat adalah dari SOP IT & OPS dan juga Non IT & OPS.

b. Rekap *QA (Quality Assurance and Control) Finding*

Rekap ini dilakukan untuk mencatat segala temuan error yang ditemukan oleh petugas *QA (Quality Assurance and Control)* di seluruh cabang Rabobank yang ada di Indonesia. Saat mendapatkan laporan *soft copy* dari petugas *QA*, terdapat hasil observasi dan juga temuan *error*. Temuan *error* inilah yang diperlukan untuk pembuatan rekap.

c. Rekap Jadwal Pemeriksaan *QA (Quality Assurance and Control) 2014*

Pemeriksaan *QA (Quality Assurance and Control)* di seluruh cabang Rabobank Indonesia belum tercatat dengan lengkap. Oleh karena itu perlu dibuat laporan mengenai jadwal pemeriksaan *QA (Quality Assurance and Control) 2014* secara lengkap.

d. Membuat *Update Staff* Cabang PT. Bank Rabobank International Indonesia

Update ini dilakukan untuk mengetahui jumlah *teller*, satpam, dan *CS (Customer Service)* di cabang Rabobank seluruh Indonesia.

e. Pembuatan *Time Needed For QA (Quality Assurance and Control) Checking 2015*

Tugas ini dilakukan untuk mendapatkan estimasi waktu yang dibutuhkan petugas *QA (Quality Assurance and Control)* dalam melakukan pemeriksaan.

f. Analisis dan *Budgeting For QA (Quality Assurance and Control) Checking 2015*

Tugas ini dilakukan untuk menganalisis waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh petugas *QA (Quality Assurance and Control)* dalam

melakukan pemeriksaan di seluruh cabang Rabobank Indonesia.

g. Analisis Keefektifan *Service Monitoring*

Analisis ini dibuat untuk mengetahui sejauh mana *service monitoring* yang dilakukan berdampak pada cabang Rabobank Indonesia.

h. *QA (Quality Assurance and Control) Tracking Performance 2015*

Rekap ini dibuat untuk mengetahui kinerja dari petugas *QA (Quality Assurance and Control)* yang melakukan pemeriksaan ke cabang Rabobank seluruh Indonesia

Tabel 3.1 Timeline Kerja

No	Pekerjaan	Minggu Ke -								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Membuat Daftar Pejabat Pindah Cabang	■								
2	Membuat Daftar SOP (IT&Ops)		■							
3	Membuat Daftar <i>Authorized Signer</i> 2015		■							
4	Rekap <i>QA Finding</i> 2015		■	■				■		
5	<i>QA Dashboard</i>		■							
6	<i>APRT Checking</i>		■							
7	Analisis <i>Error</i> Temuan Cabang			■						
8	Rekap Jadwal Pemeriksaan <i>QA</i>			■						
9	<i>Update</i> Daftar SOP dari <i>Share Point</i>				■			■		
10	Rekap <i>Morning Sinergy Meeting</i>				■					
11	Rekap <i>Planning QA</i> Periode I – 2015					■				
12	<i>Update Staff</i> Cabang Rabobank International Indonesia 2015					■				
13	<i>Time Needed For QA Checking</i> 2015						■			
14	Membuat Daftar SOP (Non IT&Ops)						■			
15	Rekap <i>Cash Teller</i> Juni - Juli 2015						■			
16	Rekap <i>Service Monitoring</i>							■		
17	Analisis dan <i>Budgeting For QA Checking</i> 2015								■	
18	Analisis Keefektifan <i>Service Monitoring</i>								■	
19	Rekap <i>Cash Position</i>									■
20	<i>QA Tracking Performance</i>									■

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

a. Membuat Daftar SOP (*Standard Operation Procedure*).

SOP (*Standard Operational Procedure*) yang berlaku di Rabobank seluruh Indonesia bisa diakses filenya di *Share Point*. Setiap SOP ini akan dibuat dan di-*upload* oleh bagian *System and Procedure*. Pembuatan daftar dari setiap SOP yang ada nantinya akan dicocokkan dengan daftar dari bagian *System and Procedure* dan juga dari daftar *Supervisor QA (Quality Assurance and Control)*. Dengan melakukan pencocokan ini, akan diketahui SOP mana saja yang sedang di-*review* atau di-*takeout* dan juga SOP mana saja yang sudah terdaftar atau tidak terdaftar. Daftar SOP yang dibuat berasal dari SOP IT and OPS dan juga dari SOP Non IT and OPS. Gambar 3.2 menunjukkan status dari SOP yang dibuat sebelumnya oleh bagian *System and Procedure* dan *Supervisor QA and Control*.

No SOP	Name SOP	Version Date	sysdur	note	jennifer	note	kevin	note
500	Lain-lain (Berkaitan Dengan Jurnal Transaksi)							
	502 Tagihan dan Kewajiban Lainnya	22/12/2009	owner Fincon		not in the list	bukan bagian ops		
	506 Perhitungan Bunga Antar Kantor Dana Alpha Secara Sistem	15/12/2009	owner Fincon		not in the list	bukan bagian ops		
	507 Koreksi Pembukuan dan Penghapus Bukuan	25/09/2010	owner Fincon		not in the list	bukan bagian ops		
600	Lain-lain (Tidak Berkaitan Dengan Jurnal Transaksi)							
	601 Pengelolaan Warkat Titipan	27/02/2012	under review	owner centrops	under review	masuk di 900-others(CenOps)		
	602 Transparansi Produk	19/02/2010		owner compliance				
	604 Produk atau Aktifitas Baru	03/11/2011		owner risk/product				
	606 Penyimpangan SOP	25/04/2011		owner sysdur	under review	masuk di ODS		
	609 Blanko Kertas Berharga	09/08/2010	WILL review		under review	DC		
	612 Penyusunan SOP	01/10/2013				not in the list	not in the list	
	700	Quality Assurance and Reconciliation						
701	Rekonsiliasi Rekening Nostro dan Rekening Intersistem	11/08/2011			on progress			
800	Management Information System							
	801 MIS - Charter and Business Continuity Plan	24/11/2010			under review	masuk IT Sys&Dev		updated
	802 MIS Operasional_2.0	06/08/2012			under review	masuk IT Sys&Dev		updated

Gambar 3.2 Daftar SOP

b. Rekap *QA (Quality Assurance and Control) Finding*.

QA Finding berisi temuan – temuan *error* dari seluruh cabang Rabobank yang ada di Indonesia. Rekap ini dibuat berdasarkan temuan *error* yang dibuat oleh petugas *QA* dalam bentuk *soft copy*. Temuan *error* yang ada seperti pengelolaan uang tunai, *clean desk policy*, *CCTV*, pengelolaan kunci dan khasanah, dll. Di dalam laporan ini, temuan *error* biasanya disertai dengan *risk*, *reccomendation*, dan juga *action plan*. *Risk* adalah resiko yang akan terjadi pada suatu temuan *error*, seperti jika suatu lemari berisi data nasabah tidak terkunci dapat menimbulkan kehilangan. *Recommendation* adalah rekomendasi dari petugas *QA (Quality Assurance and Control)* pada temuan *error* tersebut. *Action plan* adalah hal apa yang telah dilakukan oleh cabang yang bersangkutan kepada temuan *error* tersebut seperti, mulai sekarang lemari akan selalu dikunci. Akan ada *deadline* tanggal yang ditentukan oleh cabang bersangkutan untuk memastikan temuan *error* tersebut akan diselesaikan. Rekap temuan *error* dari kategori – kategori ini juga akan dicocokkan dengan temuan dari *audit finding* yang *file*-nya sudah dikirimkan oleh *Supervisor* dalam bentuk *file pdf*. Setelah dicocokkan, akan diketahui apakah temuan *error* ini adalah pengulangan atau temuan *error* baru pada cabang Rabobank tersebut. Jika temuan *error* merupakan pengulangan, maka akan diberikan keterangan di tabel *excel* yang sudah disediakan agar *Supervisor* bisa melakukan *review* kembali dan diproses lebih lanjut. Rekap *QA Finding* ini akan terus dilakukan dan di-*update* setelah petugas *QA* selesai

membuat laporan pemeriksaan pada cabang Rabobank bersangkutan.

c. Rekap Jadwal Pemeriksaan *QA (Quality Assurance and Control)* 2014.

Setiap melakukan pemeriksaan ke suatu cabang Rabobank, petugas *QA (Quality Assurance and Control)* pasti akan membuat laporan yang berisi hasil dari pemeriksaan tersebut. Pekerjaan yang dilakukan adalah merekap jadwal dari tanggal pemeriksaan *QA (Quality Assurance and Control)* pada seluruh cabang Rabobank Indonesia pada tahun 2014. Cara melakukan rekap pemeriksaan ini adalah dengan melihat *hard copy* temuan *QA* pada seluruh cabang Rabobank Indonesia pada tahun 2014. Data yang diperlukan untuk membuat rekap ini adalah nama *QA* yang melakukan pemeriksaan, nama cabang dan tanggal pemeriksaan seperti yang ada pada gambar 3.3. Contoh cabang-cabang yang ada di gambar 3.3 adalah Semarang (SMG), Abdul Muis (ABM), Pontianak (PTK), dan Raden Saleh (RDS). Pembuatan rekap pemeriksaan ini bertujuan sebagai arsip dan juga untuk memeriksa apakah rencana pemeriksaan yang dibuat telah berjalan dengan sesuai jadwal atau tidak.

		Januari																															
No	Petugas QA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	Petugas 1			SMG																													
2	Petugas 2						ABM																										
3	Petugas 3												PTK																				
4	Petugas 4																																
5	Petugas 5									RDS																							

Gambar 3.3 Jadwal Pemeriksaan *QA*

d. Membuat *Update Staff* Cabang PT. Bank Rabobank International Indonesia.

Update staff cabang dilakukan dengan berkomunikasi dengan *teller* dari setiap cabang Rabobank Indonesia dengan menggunakan sistem *skype*

chat Rabobank yang terhubung dengan seluruh cabang Rabobank seluruh Indonesia. Supervisor memberikan data *teller* atau *customer service* pada masing-masing cabang untuk dihubungi dan ditanya berkaitan dengan jumlah *teller*, *customer service*, dan satpam yang ada pada cabang tersebut. Update ini juga akan membantu petugas *QA (Quality Assurance and Control)* dalam proses pemeriksaan ke suatu cabang.

Saat melakukan komunikasi melalui sistem *skype* Rabobank, tidak semua *CS* atau *teller* yang dihubungi masih berada di cabang yang terdapat di data. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan adalah menanyakan *CS* atau *teller* tersebut mengenai *CS* atau *teller* baru yang sekarang berada di cabang yang akan didata.

e. Pembuatan *Time Needed For QA (Quality Assurance and Control) Checking 2015*.

Pekerjaan ini bertujuan untuk mengetahui jumlah hari yang diperlukan untuk pemeriksaan *cash position* pada seluruh cabang Rabobank Indonesia. *Cash position* adalah jumlah lembar uang kertas dan koin dalam mata uang Rupiah ataupun mata uang asing yang terdapat pada suatu cabang dalam satu bulan. Pertama-tama *Supervisor* akan memberikan *hard copy* hasil pemeriksaan *cash position* pada setiap cabang Rabobank seluruh Indonesia yang selanjutnya akan direkap. Nantinya akan muncul jumlah total uang koin dan jumlah lembar uang kertas (Rupiah dan mata uang asing) yang diambil dari periode terakhir *cash position* pada setiap cabang. Periode *cash position* yang ada saat kerja magang dilakukan adalah dari April – Juli, sehingga akan dibuat

perhitungan rata-rata untuk bisa menentukan jumlah hari yang dibutuhkan untuk perhitungan *cash count* pada setiap cabang Rabobank Indonesia untuk bulan Agustus.

f. Analisis dan *Budgeting For QA (Quality Assurance and Control) Checking 2015.*

Analisis dan *budgeting* ini dibuat sebagai rencana untuk pemeriksaan yang akan dilakukan oleh petugas *QA (Quality Assurance and Control)* ke cabang Rabobank Indonesia di luar Jakarta. Analisis lebih dibutuhkan pada kota yang memiliki dua atau lebih cabang seperti cabang Medan (Medan Metro dan Medan Diponegoro), Surabaya (Kembang Jepun, Tunjungan, Hermina) dan Lampung (Kartini, Teluk Betung, Metro). Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk membuat pemeriksaan menjadi lebih efektif dan menghemat *cost* sebisa mungkin. Dasar perhitungan meliputi transportasi yang akan digunakan, biaya transportasi tersebut, biaya hotel, uang saku, uang laundry, dan juga uang pulsa seperti dapat terlihat pada tabel 3.2. Untuk transportasi, pilihan ditentukan dengan mencari transportasi yang paling cepat sampai ke tempat tujuan. Maskapai Garuda Indonesia menjadi pilihan utama dalam melakukan perjalanan dengan transportasi udara.

Tabel 3.2 Tunjangan Pemeriksaan

Keterangan	Nominal
Uang saku	Rp 150.000/hari
Uang pulsa	Rp 50.000
Uang laundry	Rp 10.000/pcs
Uang hotel	Rp 550.000(estimasi)
Uang transportasi PP rumah - bandara	Rp 300.000
Uang transportasi bandara - hotel	Rp 300.000

Dalam melakukan *budgeting* dan *scheduling* pada kota yang memiliki 2 atau 3 cabang, dilakukan perhitungan dengan berbagai skenario dengan menempatkan dua petugas *QA* sekaligus. Gambar 3.3 adalah contoh perhitungan untuk 3 cabang yang ada di Lampung. Jumlah hari yang diperlukan untuk pemeriksaan di Lampung Metro adalah 6 hari, Lampung Kartini 5 hari, dan Teluk Betung 4 hari. Dari gambar 3.4 bisa dilihat biaya yang akan dikeluarkan dalam perhitungan skenario 1 adalah sebesar Rp 14.320.00, sedangkan biaya untuk skenario 2 adalah Rp 14.440.000. Dari perhitungan skenario 2, 2 petugas *QA* akan membuat *cost* menjadi lebih besar. Tetapi skenario ini akan membuat pemeriksaan menjadi lebih efektif karena skenario 2 akan mengurangi jumlah *weekend* jika dibandingkan dengan skenario 1. Uang saku akan tetap diberikan pada hari *weekend*. Jika seorang petugas *QA* melakukan pemeriksaan pada satu kota yang memiliki dua atau tiga cabang, maka cabang yang terlebih dulu diperiksa bisa memberitahu cabang lainnya. Dengan melakukan skenario 2, akan ada efek *surprise* kepada cabang-cabang tersebut.

Gambar 3.5 adalah contoh perhitungan untuk seluruh cabang Rabobank Indonesia. Pemeriksaan di daerah Jakarta tidak akan mengeluarkan biaya.

No	Base	Nama Cabang Tujuan	Jmlah Hari	PJD Plus Weekend (> 5days)	Petugas QA	Uang saku	Uang Laundry 10,000/pcs	Pulsa	Jenis Transport	Biaya estimasi	% inflasi tiket	pp Home to Bandara (300,000)	pp bandara to hotel max 300rb/trip	Total estimasi tiket	Hotel (malam)	Harga per malam	Total Biaya Hotel	Total Estimasi Cost
1	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Jakarta	JAKARTA	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Jakarta	JAKARTA	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Jakarta	JAKARTA	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	Jakarta	JAKARTA	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Jakarta	JAKARTA	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Jakarta	JAWA BARAT	6	8	1,200,000	80,000	50,000	Travel/karetka	500,000	20	300,000	300,000	1,200,000	7	550,000	3,850,000	6,380,000	
12	Jakarta	JAKARTA	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Jakarta	JAKARTA	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Jakarta	SUMATERA	4	4	600,000	40,000	50,000	Garuda	1,200,000	20	300,000	300,000	2,040,000	3	550,000	1,650,000	4,380,000	
15	Jakarta	SUMATERA	4	6	900,000	40,000	50,000	Garuda	1,500,000	20	300,000	300,000	600,000	3	550,000	2,200,000	3,240,000	
16	Jakarta	JAWA BARAT	5	5	750,000	50,000	50,000	Garuda	1,500,000	20	300,000	300,000	2,400,000	4	550,000	2,200,000	5,450,000	
17	Jakarta	JAWA BARAT	6	8	1,200,000	80,000	50,000	Garuda	2,200,000	20	300,000	300,000	600,000	7	550,000	3,850,000	5,780,000	
18	Jakarta	SUMATERA	4	4	600,000	40,000	50,000	Garuda	2,200,000	20	300,000	200,000	3,140,000	3	550,000	1,650,000	5,480,000	

Gambar 3.5 Contoh Perhitungan Cabang

g. Rekap *Service Monitoring*

Service Monitoring berhubungan dengan skor cabang Rabobank Indonesia dari kategori *teller*, *CS (Customer Service)*, satpam, dan juga fasilitas bank. Penilaian terhadap *teller*, *CS (Customer Service)*, satpam, dan fasilitas bank tersebut nantinya akan memberikan skor akhir. Penilaian *teller*, *CS (Customer Service)*, satpam, dan fasilitas bank memiliki kategori penilaian yang berbeda.

No.	NAMA LENGKAP TELLER	NAMA CABANG	SCORE (Penampilan)	Memanggil nomor antrian	Menyambut kedatangan nasabah dengan berdiri dan tersenyum
				(1)	(2)
1	a	Abdul Muis	100.00%	1	1
2	b	Abdul Muis	81.82%	1	1

Gambar 3.6 Pemberian Skor

Gambar 3.6 menunjukkan nama *teller*, nama cabang, dan kategori penilaian. Jika *teller* melakukan hal yang ada di kategori penilaian seperti misalnya *teller* tersenyum selama berinteraksi, maka akan diberikan skor 1 dan skor 0 jika *teller* tidak melakukan. Untuk mengetahui skor ini, akan ada laporan *soft copy* dari petugas *QA* yang menjadi acuan. Rekap skor ini akan dibuat lagi pada *file excel* berbeda.

Gambar 3.7 menunjukkan perhitungan skor akhir yang diambil dari penjumlahan skor *teller* x 40% , *CS* x 30%, satpam x 10%, dan fasilitas bank x 20%.

No	NAMA CABANG	Mengetahui (HBO/HT)	AVERAGE CUSTOMER SERVICE			AVERAGE TELLER			AVERAGE SECURITY			AVERAGE TANGIBLE			SERVICE MONITORING SCORE
			BOBOT	SCORE	FINAL SCORE	BOBOT	SCORE	FINAL SCORE	BOBOT	SCORE	FINAL SCORE	BOBOT	SCORE	FINAL SCORE	
1	a		40%	99.13%	39.65%	30%	97.98%	29.39%	10%	100.00%	10.00%	20%	100.00%	20.00%	99.05%
2	b		40%	81.06%	32.42%	30%	96.72%	29.01%	10%	100.00%	10.00%	20%	98.61%	19.72%	91.16%
3	c		40%	89.62%	35.85%	30%	94.35%	28.30%	10%	98.21%	9.82%	20%	91.07%	18.21%	92.19%
4	e		40%	95.81%	38.32%	30%	99.38%	29.81%	10%	100.00%	10.00%	20%	94.44%	18.89%	97.03%
5	f		40%	96.15%	38.46%	30%	100.00%	30.00%	10%	100.00%	10.00%	20%	94.12%	18.82%	97.29%
6	g		40%	100.00%	40.00%	30%	100.00%	30.00%	10%	100.00%	10.00%	20%	100.00%	20.00%	100.00%

Gambar 3.7 Service Monitoring Skor

Saat melakukan pekerjaan *service monitoring*, sempat dilakukan juga pembuatan daftar pertanyaan paling menjatuhkan dari setiap kategori penilaian pada *CS, teller, security*, dan juga fasilitas bank. Daftar tersebut bertujuan untuk melihat mana saja pelayanan yang sudah sering dilakukan dengan baik dan juga mana saja yang sering belum dilakukan.

h. *QA (Quality Assurance and Control) Tracking Performance 2015.*

Rekap ini dibuat untuk mengetahui apakah petugas *Quality Assurance and Control* telah melakukan pemeriksaan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. Rekap ini berisi tanggal pemeriksaan, cabang pemeriksaan, dan juga keterangan apakah petugas tersebut terlambat menyelesaikan pemeriksaan dari hari yang ditentukan atau tidak. Rekap ini nantinya akan diberikan dalam bentuk soft copy kepada *Supervisor QA and Control* yang akan diteruskan ke *Head of QA and Control*.

3.4 Kendala Yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi selama kerja magang adalah :

- a. Lokasi atau letak dari perusahaan yang lumayan jauh dan macet di saat jam kerja.
- b. Tidak ada akses internet yang disediakan dalam melakukan pekerjaan sehingga agak menyulitkan dalam pelaksanaan tugas.

3.5 Solusi atas Kendala

Solusi-solusi atas kendala yang dihadapi antara lain :

- a. Pemilihan alat transportasi umum yaitu kereta api untuk menghemat waktu dan juga mengurangi kemacetan.
- b. Menggunakan *gadget* yang dimiliki untuk mengakses internet saat memerlukan.

