

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) adalah salah satu perguruan tinggi di Indonesia yang berbasis komputer, didirikan untuk memenuhi tuntutan akan tenaga-tenaga ahli yang terdidik, terampil, dan profesional dibidang teknologi, *science*, bisnis dan bidang teknologi informatika yang berwawasan global. Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) memiliki program studi manajemen, program studi manajemen yang berbasis teknologi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja, untuk mencapai tujuan tersebut universitas komputer indonesia selalu memperhatikan kurikulum pendidikan supaya mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.

Di semester VII (tujuh) ini ada mata kuliah wajib di program studi manajemen yaitu program kerja praktek, ini dilaksanakan sebagai pembelajaran mahasiswa di dunia kerja dan sebagai program *link and match* antara dunia akademis dengan dunia kerja.

Program kerja praktek ini merupakan pengenalan pembelajaran mahasiswa di dunia kerja, banyak ilmu yang didapatkan pada saat kerja praktek berlangsung, penerapan teori-teori yang ada di dalam proses pembelajaran di kampus yang diterapkan di lapangan, atau justru sebaliknya di dalam kerja praktek penulis mendapatkan ilmu yang bisa diterapkan di lingkungan akademis, program ini diharapkan dapat membekali mahasiswa agar lebih siap lagi untuk dunia kerja.

Penulis memilih Bank bjb KCP Margaasih sebagai pelaksanaan program kerja praktek dan di tempatkan di bagian *Customer Service*, *Customer Service* adalah seseorang yang berfungsi sebagai garis depan (*Frontliner*), penghubung atau pembina hubungan antara perusahaan dengan para pelanggan atau pengguna jasa (*customer*) dari perusahaan dengan memberikan pelayanan dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh para *customer* yang menggunakan produk dari perusahaan tersebut baik berupa berupa barang atau jasa.

Bank BJB (dahulu dikenal dengan Bank Jabar Banten) adalah bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini Bank BJB memiliki 63 Kantor Cabang, 311 Kantor Cabang Pembantu, 330 Kantor Kas, 1202 ATM BJB, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Waroeng BJB.

Menurut UU Perbankan No.10 Tahun 1998, Bank adalah Lembaga Keuangan bank yang menghimpun dana dari masyarakat berupa simpanan (giro, tabungan, dan deposito) dan menyalurkannya melalui kredit untuk menciptakan taraf hidup rakyat banyak.

Bank saat ini banyak ditunjuk oleh instansi swasta atau pemerintah dalam menghimpun dana berupa Tabungan.

Saat ini rekening tabungan telah mengalami perubahan, mulai dari persyaratan yang dipermudah, juga dalam tata cara pembukaannya. Pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan di bank yang ditunjuk, seperti dalam

pembukaan rekening tabungan untuk daerah Jawa Barat dan Banten yang dalam pelaksanaan pembukaannya dapat dilakukan di bank bjb mana saja.

Tabungan sangat berpengaruh terhadap rakyat terutama bagi kalangan besar. Tabungan berfungsi sebagai salah satu alat untuk melakukan transaksi bisnis atau usaha individu/kelompok dan tabungan juga membantu rakyat dalam mengelola keuangan mereka seperti menyisihkan sebagian hasil pendapatan mereka untuk dikumpulkan sebagai cadangan di masa depan. Tetapi selain dapat memberikan keuntungan, tabungan pun kadang mengalami hambatan.

Hal inilah yang menjadi latar belakang penulis dalam pembuatan laporan Praktek kerja dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN TANDAMATA PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE DI BANK BJB KCP MARGAASIH”**.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari pelaksanaan kerja praktek pada bagian *Customer Service* di bank bjb KCP Margaasih adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pembukaan rekening Tandamata melalui bank bjb KCP Margaasih.
2. Untuk mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan nasabah dalam pembukaan rekening Tandamata melalui bank bjb KCP Margaasih.
3. Untuk mengetahui hambatan bank bjb KCP Margaasih dalam melayani pembukaan rekening Tandamata.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun manfaat yang diharapkan dari kerja praktek ini diantaranya yaitu :

1. Kegunaan Bagi Penulis

Mendapatkan pengalaman berharga tentang pola kerja bagian *Customer Service*, mengetahui dunia kerja yang sebenarnya, mengetahui cara kerja karyawan di perusahaan dan mengetahui prosedur pelayanan pembukaan rekening Tandamata di bank bjb KCP Margaasih.

2. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk masa yang akan datang bagi generasi baru yang melaksanakan kerja praktek dalam membuat laporan hasil kerja praktek. Dan sebagai bahan acuan agar tertarik dalam membuka rekening Tabungan Tandamata di bank bjb KCP Margaasih.

3. Bagi Perusahaan

Mampu mengefesienkan waktu dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berkat bantuan mahasiswa.

1.4 Lokasi dan Waktu Kuliah Kerja Praktek

Lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis untuk mengadakan kerja praktek adalah Bank bjb KCP Margaasih dan ditempatkan pada bagian *Customer Service* dengan alamat Jl. Nanjung No.52 Kabupaten Bandung.

Waktu pelaksanaan kerja praktek adalah 24 hari kerja, dimulai dari tanggal 01 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016 dengan jadwal kerja praktek senin sampai jum'at jam 08.00 WIB sampai dengan jam 16.30 WIB.

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek Tahun Akademik 2016

No	Uraian Kegiatan	Waktu Kegiatan						
		Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	Survei tempat Kerja Praktek							
2	Pelaksanaan Kerja Praktek							
3	Pengumpulan Data							
4	Pembuatan Laporan							
5	Bimbingan Kerja Praktek							
6	Ujian Kerja Praktek							

Sumber : Bank bjb Kcp Margaasih.