BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung merupakan tempat dimana penulis melakukan kegiatan kerja praktek dan penulis ditempatkan pada bagian Telemarketing.

Dalam melakukan kegiatan kerja praktek diharapkan penulis dapat membantu dan mendukung kegiatan pekerjaan yang dilakukan di Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung dan sebelum waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai, penulis terlebih dahulu diberikan arahan dan penjelasan tentang tata tertib yang berlaku dan tugas-tugas yang akan dikerjakan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis dalam memenuhi mata kuliah kerja praktek ini melaksanakannya di Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. Cabang Bandung yang terletak di jalan Karapitan No. 57b, dan waktu pelaksanaan kerja praktek ini dimulai dari tanggal 10 Juli 2013 sampai dengan Agustus 2013 dari jam 09.00-17.00 WIB.

Dalam melaksanakan kerja praktek ini, penulis diberikan beberapa pekerjaan yaitu :

- Telemarketing, yaitu menelepon untuk mencari nasabah baru. Berpromosi lewat telepon dengan menawarkan jasa kartu kredit, apabila nasabah baru tersebut setuju dengan produk kita maka ada bagian AO (account officer) yang datang untuk memberikan formulir persetujuan.
- Follow UP, yaitu menanyakan kembali tentang ketertarikan klien baru, apakah akan memperpanjang kartu kreditnya atau tidak. Apabila ya, maka dibuatkan kembali permohonan pengajuan perpanjangan kartu kredit dengan diberikan limit yang lebih besar. Tetapi jika tidak, maka bagian AO tersebut harus berupaya untuk menarik perhatian calon klien baru agar memakai kartu kredit Bank Internasional Indonesia.
- Mencari informasi tentang perusahaan yang belum melakuan kerja sama dengan PT. Bank Internasional Indonesia TBK.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Pelaksanaan Disiplin Kerja Pada Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung

Disiplin kerja merupakan cerminan dari rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat mendorong semangat kerja seorang karyawan yang berujung pada terwujudnya tujuan perusahaan.

Sebuah perusahaan haruslah dapat menanamkan prinsip disiplin bekerja kepada para karyawannya, karena dengan tertanamnya prinsip disiplin kerja pada diri para karyawan akan mempermudah perusahaan dalam kegiatan pencapaian tujuan perusahaan.

Dalam pelaksanaan disiplin kerja, perusahaan haruslah keras terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku di dalam perusahaan. Ketentuan-ketentuan tersebut haruslah bersifat membangun, normative, dan dapat mendorong para karyawan untuk mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut agar terciptanya disiplin kerja yang baik.

Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung memiliki tata tertib diantaranya sebagai berikut :

Tata Tertib Kehadiran

1. Jam kerja adalah minimal 40 jam kerja per minggu sesuai dengan Keputusan Menakertrans No. 102/VI/2004. Jam kerja normal bagi karyawan adalah 5 (lima) hari kerja, pukul 08.00 sampai dengan 17.00 WIB.
2. Setiap karyawan sudah harus siap di tempat kerjanya 10 (sepuluh) menit sebelum saat dimulainya jam kerja.
3. Setiap Karyawan wajib hadir dan bekerja pada waktu yang telah ditetapkan sesuai jadwal kerjanya.
4. Karyawan sebelum dan sesudah melakukan kerja wajib melakukan absensi (sidik jari) yang disediakan oleh Perusahaan.

5. Mengabaikan kewajiban melakukan absensi ini dianggap sebagai mangkir atau cuti, kecuali jika ada penjelasan seperti sakit, perjalanan dinas, dan lain-lain.
6. Keterlambatan masuk kerja mencapai 30 (tiga puluh) menit dan atau datang terlambat lebih dari 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) bulan dianggap melanggar tata tertib, dan akan mendapatkan sanksi administratif kecuali bila telah diberitahukan dan mendapat izin dari atasan langsung.
7. Karyawan yang tidak masuk kerja lebih dari 1 (satu) hari karena sakit diwajibkan membawa surat keterangan dokter dan menyerahkan langsung pada hari pertama masuk kerja kembali.
8. Ketidakhadiran tanpa pemberitahuan akan dikenakan sanksi Administrasi.
9. Dalam 1 tahun karyawan tidak boleh izin dari 14 kali

Tata Tertib Umum

1. Setiap karyawan wajib mentaati ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Kerja, Peraturan perusahaan, tata tertib kerja ini, maupun peraturan-peraturan pelaksanaannya.
2. Setiap karyawan wajib mentaati perintah atasannya, sejauh perintah tersebut diberikan dengan sah dan tidak bertentangan dengan Peraturan Perusahaan
3. Setiap karyawan wajib melaksanakan tugasnya sebaik mungkin, dan dengan penuh tanggung jawab

4. Setiap karyawan diharapkan untuk berpenampilan rapi, terpelihara serta mengenakan pakaian yang menunjukkan sikap kerja profesional.
5. Wajib menjaga ketertiban, kebersihan dan keserasian di lingkungan Perusahaan.
6. Setiap karyawan wajib bertingkah laku yang baik dan sopan, sesuai dengan tata krama pergaulan yang umum.
7. Setiap karyawan diminta untuk selalu menghormati dan menghargai setiap tamu perusahaan.
8. Dilarang menggunakan fasilitas atau memanipulasi milik Perusahaan untuk kepentingan diri pribadi atau kelompok lain di luar kepentingan Perusahaan.
9. Segala informasi mengenai kegiatan internal Perusahaan dapat diperoleh di papan pengumuman dan di tempat kerja.

Tata Tertib Kerja

1. Setiap karyawan wajib merapikan dan mengamankan tempat kerjanya sebelum meninggalkan tempat kerjanya tersebut.
2. Setiap karyawan bertanggung jawab atas peralatan kerja yang dipergunakan.
3. Karyawan tidak diperkenankan membawa, memindahkan, dan meminjamkan dokumen perusahaan dan alat-alat perlengkapan kerja tanpa izin yang berwenang.
4. Setiap karyawan wajib mengikuti dan mematuhi keseluruhan petunjuk-petunjuk dan instruksi-instruksi kerja yang diberikan oleh atasannya

atau Pimpinan yang berwenang memberikan petunjuk atau instruksi kerja tersebut

5. Setiap karyawan tidak diperkenankan untuk menerima atau melakukan pekerjaan lain dalam jam kerja resmi.

Pelanggaran Dan Sanksi

1. Peringatan Lisan

   Dengan adanya pelanggaran ringan atas peratuan tata tertib yang berlaku, maka karyawan akan ditegur dan dinasehati oleh atasan atau pejabat perusahaan yang berwenang yang harus menunjukkan bukti kekurangan dari karyawan yang bersangkutan dan meminta karyawan tersebut untuk melakukan perbaikan atas kekurangan tersebut.

2. Peringatan Tertulis

   Dalam kasus-kasus pelanggaran yang lebih berat terhadap peraturan yang berlaku atau prestasi kerja yang tidak memuaskan dari seorang karyawan berlanjut terus, perusahaan wajib untuk mengeluarkan surat peringatan. Surat peringatan tersebut harus secara terinci memuat kekurangan pegawai melalui tahapan sebagai berikut:

   - Surat Peringatan Pertama

     Dikeluarkan oleh perusahaan untuk pegawai yang bersangkutan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkan.

- Surat Peringatan Kedua

  Dikeluarkan apabila karyawan yang bersangkutan setelah menerima surat peringatan pertama masih gagal untuk memperbaiki kekurangan-kekurangannya, dan atau melakukan pelanggaran tata tertib dan atau peraturan perusahaan lain dalam waktu berlakunya Surat Peringatan Pertama. Surat Peringatan Kedua dikeluarkan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkan.

- Surat Peringatan Ketiga

  Dikeluarkan apabila tidak ada perbaikan yang dicapai oleh karyawan setelah menerima Surat Peringatan Kedua, dan atau melakukan pelanggaran tata taertib dan atau Peraturan Perusahaan dalam masa berlakunya Surat Peringatan Kedua. Surat Peringatan Ketiga harus disetujui oleh pimpinan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkannya. Bila dengan Surat Peringatan Ketiga ini masih juga tidak ada perbaikan dari pegawai yang bersangkutan, maka tindakan Pemutusan Hubungan Kerja dapat ditempuh.

Dalam penerapannya, Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung menggunakan beberapa cara agar karyawan dapat disiplin sesuai dengan peraturan yang berlaku, diantaranya:

1. Absensi

Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung sudah menggunakan sistem absensi yang menggunakan metode sidik jari. Dengan digunakannya metode absensi menggunakan sidik jari ini, diharapkan dapat meningkatkan tingkat disiplin karyawan didalam bekerja.

2. Sanksi

Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung memberikan sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja melalui surat peringatan, kepada karyawan yang melanggar tata tertib akan diberikan SP 1, dan apabila masih saja tidak mematuhi peraturan maka akan kembali diberikan SP yaitu SP 2 hingga SP 3. Semua karyawan haruslah mematuhi dan mentaati peraturan yang diberlakukan pada kantor sales center.

3. Reward

Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung memberikan hadiah kepada karyawan yang mentaati dan mematuhi peraturan yang berlaku pada kantor tersebut, dengan kata lain memberikan hadiah kepada setiap karyawan yang disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini merupakan salah satu cara untuk memotivasi para karyawan untuk terus meningkatkan disiplin mereka dalam bekerja.

3.3.2 Hambatan Yang Dihadapi Pada Saat Pelaksanaan Disiplin Kerja Di Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung.

Dalam pelaksanaan disiplin kerja terdapat beberapa hambatan yang bisa mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini tentulah sangat mengganggu perusahaan, tetapi jika hambatan tersebut dapat diatasi maka pelaksanaan disiplin dalam bekerjapun akan dapat berjalan efektif.

Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia dalam pelaksanaan disiplin kerja adalah :

1. Dalam penerapan absensi yang sudah menggunakan metode absensi sidik jari terkadang terjadi hambatan seperti sistem error, dengan terjadinya sistem error tersebut dapat menghambat kedisiplinan kerja para karyawan.
2. Dalam penerapan sanksi yang sudah ditetapkan terhadap karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja, seringkali terasa hanya sebatas wacana saja. Seringkali pemimpin kurang bertindak tegas terhadap sanksi yang harus diberikan kepada bawahannya yang tidak disiplin dalam bekerja, sehingga membuat para karyawan menjadi acuh tak acuh terhadap sanksi yang harus diterimanya apabila tidak menaati dan mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan.
3. Pemberian reward kepada karyawan yang disiplin dalam bekerja terkadang tidak berjalan dengan baik, dan seringkali tidak mengenai

sasaran. Hal ini dapat memicu tidak puasnya karyawan yang akan berdampak pada penurunan disiplin kerja karyawan.

3.3.3 Upaya Dalam Mengatasi Hambatan Penerapan Disiplin Kerja Di Kantor Sales Center PT. Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung.

Dalam mengatasi hambatan dalam penerapan disiplin kerja, Kantor Sales Center PT. Bank Internasional Indonesia TBK. Cabang Bandung melakukan upaya-upaya perbaikan, diantaranya :

1. Melakukan pengecekan dan perbaikan pada mesin absensi secara berkala, dan melakukan report absensi karyawan per 3 bulan sekali.
2. Menerapkan pemberian sanksi kepada karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja dengan lebih serius, sehingga bukan hanya menjadi sebuah wacana yang membuat para karyawan menjadi acuh tak acuh terhadap sanksi yang akan diterimanya apabila tidak disiplin dalam bekerja.
3. Lebih memperhatikan karyawan mana yang disiplin dalam bekerja, agar lebih mengetahui siapa karyawan yang berhak mendapatkan reward atas kedisiplinan kerja dari perusahaan. Supaya tidak ada lagi pemberian reward yang tidak mengenai sasaran.