

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi informasi dan semakin bertumbuhnya ekonomi, maka diperlukan peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia yang menurut tugasnya diupayakan menjadi tenaga kerja yang siap pakai. Sejalan dengan kebijakan Merdeka Belajar oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia terkait Kampus Merdeka, membuat perguruan tinggi beradaptasi dengan menyajikan kurikulum kampus merdeka. Berdasarkan kurikulum kampus merdeka ini, salah satunya melalui kegiatan magang kerja, diharapkan dapat menciptakan tenaga kerja dari mahasiswa yang siap pakai dalam waktu relatif singkat untuk dapat mengaplikasikan ilmunya di lapangan pekerjaan. Kegiatan magang ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuan sesuai bakat dan minat dengan terjun langsung ke dunia kerja sebagai persiapan karier masa depan.

Bank BCA terus berupaya untuk memahami kebutuhan perbankan para nasabah dan untuk semakin mendekati diri dengan nasabah, BCA membuka Kantor Kas. Kantor Kas ini berlokasi di pusat-pusat perdagangan yang sibuk, perkantoran, wilayah industri, maupun dekat dengan perumahan. Di samping itu, untuk meningkatkan layanan, lokasi beberapa Kantor Cabang Pembantu (KCP) dipindahkan (relokasi). Pemenuhan kebutuhan perbankan dan transaksi bisnis nasabah atau masyarakat diharapkan dapat terpenuhi dan semakin dipermudah dengan hadirnya jaringan operasional BCA tersebut.

Salah satu Kantor Kas BCA yang dimaksud adalah Kantor Kas BCA Sungailiat yang beralamatkan di Jl. Depati Amir No. 1, Sungai Liat, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tidak berbeda dengan Kantor Kas BCA lainnya, Kantor Kas BCA Sungailiat juga dipimpin oleh seorang kepala, dan dibantu oleh *Costumer Service Officer (CSO)*, *Teller*, dan *Security*.

CSO pada Kantor Kas BCA Sungailiat ditempatkan di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk perbankan. Mengingat posisi seorang CSO yang vital pada suatu Bank, maka penulis tertarik melakukan magang kerja sebagai seorang CSO di Kantor Kas BCA Sungailiat.

## **1.2 Tujuan Magang Kerja**

Tujuan dari magang kerja ini adalah mengimplementasikan teori yang telah didapat mahasiswa selama kuliah di tempat magang, khususnya sebagai CSO di Kantor Kas BCA Sungailiat.

## **1.3 Manfaat Magang Kerja**

Setelah tujuan dari magang kerja ini dicapai, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Penulis dapat belajar ilmu-ilmu perbankan sembari mengimplementasikan ilmu yang sudah dipelajari selama kuliah ke studi kasus dengan masalah riil yang terjadi di masyarakat.
2. Magang memberikan pengalaman yang cukup kepada penulis. Penulis yang sudah mengenal tempat kerja selama magang, akan memiliki bekal yang lebih mantap dalam memasuki dunia kerja dan pengembangan karirnya.
3. Industri, dalam hal ini Kantor Kas BCA Sungailiat, dapat mendapatkan talenta yang bilamana cocok nantinya dapat langsung direkrut, sehingga dapat mengurangi biaya perekrutan dan pelatihan tahap awal.