

BAB II

METODE MAGANG KERJA

2.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang Kerja

Kegiatan magang kerja ini dilaksanakan mulai dari tanggal 8 November 2021 sampai tanggal 14 April 2022 (\pm 6 bulan) di hari kerja Senin hingga Jumat.

Tempat magang kerja ini dilaksanakan pada Kantor Kas BCA Sungailiat dengan alamat Jl. Depati Amir No. 1 Sungai Liat, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia.

2.2 Metode Pelaksanaan

Magang kerja yang dilakukan penulis adalah kegiatan sebagai seorang *Costumer Service Officer* (CSO) di Kantor Kas BCA Sungailiat. Sebelum terjun ke CSO, penulis mendapatkan pelatihan singkat dari Kepala Kantor Kas BCA Sungailiat terkait tugas dan wewenang seorang CSO. Di sini, penulis mempelajari bagaimana harus melayani nasabah dengan baik dan mempelajari produk-produk perbankan yang ditawarkan BCA. Selain itu, pembekalan terkait jasa perbankan melalui *elearning* juga diberikan kepada penulis yang dilakukan 2 kali seminggu (Selasa dan Kamis) dengan durasi setiap *elearning* adalah 1 jam setelah pelayanan kepada nasabah ditutup. Waktu pelayanan nasabah di Kantor Kas BCA Sungailiat berlangsung mulai pukul 08:00 sampai dengan 14:00 WIB, setelah selesai melayani transaksi nasabah tersebut, seorang CSO akan mengecek kembali pekerjaan yang belum selesai dan membuat *to-do list* untuk pekerjaan yang *pending* dan akan dikerjakan esok hari.

Kegiatan magang kerja penulis sebagai CSO di Kantor Kas BCA Sungailiat dilakukan dengan metode:

1. Pengumpulan data secara langsung
 - a. Wawancara

Wawancara dilakukan ke Kepala Kantor Kas BCA Sungailiat dan pegawai BCA lainnya yang bersangkutan untuk mengetahui

segala hal yang perlu dilakukan terkait dengan pekerjaan seorang CSO.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan atau partisipasi secara langsung mengenai kondisi dan kegiatan seorang CSO yang ada di Kantor Kas BCA Sungailiat.

2. Pengumpulan data secara tidak langsung

a. Studi Pustaka

Penulis mencari dan mempelajari pustaka mengenai masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan magang kerja oleh mahasiswa di suatu perusahaan, khususnya mekanisme kerja CSO.

b. Dokumentasi dan Data-Data

Penulis melakukan dokumentasi dan mencatat data atau hasil dari kegiatan magang kerja sebagai seorang CSO di Kantor Kas BCA Sungailiat.

