

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Magang merupakan salah satu program yang mendekatkan pada pengamalan ilmu pengetahuan di dalam suatu bidang. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan kerja di lembaga dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan jasa di perusahaan dalam rangka menguasai keterampilan atau keahlian tertentu. Program studi ilmu hubungan internasional mempelajari aspek ekonomi. Adapun dalam pelaksanaan magang, BSU atau Bantuan Subsidi Upah menjadi tugas pokok selama magang dilaksanakan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Kadipaten Majalengka.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang terkemuka di Indonesia seiring dengan visi PT. Bank Mandiri menjadi partner finansial dengan jangkauan global. Berorientasi pada kepentingan nasabah juga merupakan suatu komitmen PT Bank Mandiri, agar dapat berperan dalam memberikan nilai tambah bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

BSU atau Bantuan Subsidi Upah merupakan program yang menjadi fokus pemerintah bidang ketenagakerjaan dalam upaya pencapaian pemulihan ekonomi saat pandemi Covid-19. BSU sendiri bertujuan untuk melindungi, mempertahankan dan meningkatkan ekonomi pekerja atau buruh selama pandemi Covid-19. BSU berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pemulihan Nasional Ekonomi dalam rangka mendukung kebijakan keuangan negara untuk penanganan pandemi. Selain itu, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Program Pemulihan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Mendukung Kebijakan Keuangan Negara Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-9). Dengan adanya program tersebut, maka data pelayanan terhadap nasabah dapat digali lebih lanjut secara mendalam.

Di era digital dan perdagangan bebas, setiap perusahaan dihadapkan pada fakta perlunya meningkatkan daya saing untuk dapat bertahan dan mencapai tujuan. Kebebasan dalam perdagangan internasional memberikan dampak, yakni persaingan untuk meningkatkan mutu, efisiensi, dan efektivitas yang didasari oleh prinsip ekonomi (Bawon S. P., 2020). Pemilihan suatu strategi yang tepat dapat mempengaruhi keberhasilan tersebut.

Salah satu sektor yang mampu berkembang dengan pesat dan dapat menunjang perekonomian nasional sekaligus berperan besar di dalam pembangunan nasional adalah sektor perbankan. Bank sendiri merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat luas.

Pelayanan sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan, seperti halnya perusahaan perbankan. Setiap perusahaan dihadapkan pada dunia persaingan sehingga menuntut terjadinya peningkatan kualitas. Suatu perusahaan harus selalu mengutamakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal tersebut juga disampaikan oleh (Rahmawati, 2015) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bentuk fisik (*tangible*). dimensi-dimensi tersebut mempengaruhi perilaku nasabah (Patarianto, 2015).

Adapun dalam proposal ini, penulis terfokus pada data layanan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Mandiri, diharapkan dapat memudahkan pihak bank untuk melakukan strategi layanan produk serta diharapkan dapat meningkatkan kualitas service bank kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui pentingnya pelaksanaan program magang untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat. Selain itu, program magang menjadi salah satu sarana untuk mengimplementasikan berbagai konsep didalam konteks dunia kerja. Dalam hal ini, penulis berfokus pada penggalian data pelayanan terhadap nasabah Bantuan Subsidi Upah atau BSU.

II. Rumusan Masalah

Maka melalui latar belakang tersebut, rumusan masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana PT. Bank Mandiri meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah Penerima Bantuan Subsidi Upah (BSU) ?

III. Tujuan Magang Kerja

Tujuan dilaksanakannya program magang ini antara lain :

1. Melakukan berbagai kegiatan magang kerja serta mempelajari proses pelayanan nasabah yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

2. Menambah wawasan serta pengalaman mengenai dunia kerja di perusahaan profesional yang bergerak dibidang perbankan.
3. Dapat memberikan pengalaman kerja dan berkomunikasi dengan baik antar rekan atau atasan kerja.
4. Untuk mempersiapkan diri terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya disuatu instansi atau perusahaan.
5. Melatih mahasiswa di lapangan dalam aspek ekonomi internasional yang tidak tercakup dalam proses perkuliahan.

IV. Tempat dan Waktu

a) Tempat

Penulis melaksanakan magang di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KCP Majalengka Kadipaten di Jl. Siliwangi No.10, Kadipaten, Kec. Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45453, Telepon: (0233) 663007.

b) Waktu

Penulis melaksanakan magang selama satu bulan dimulai pada tanggal 22 September sampai dengan 22 Oktober 2021.

V. Alasan Memilih Tempat

Alasan penulis memilih PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai tempat magang karena PT. Bank Mandiri merupakan salah satu instansi yang sangat baik dan meraih banyak prestasi atau penghargaan serta menjadi rujukan dari berbagai instansi dalam pengembangan layanan terpadu bagi nasabah. PT. Bank Mandiri menjadi salah satu instansi terbaik di Indonesia terutama dalam bidang perbankan.

VI. Manfaat Magang Kerja

1. Bagi Mahasiswa

- a. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan serta memberi wawasan yang luas dan melatih keterampilan mahasiswa dalam bekerja disuatu instansi atau perusahaan sehingga nantinya akan menjadi lulusan sarjana yang memenuhi syarat kriteria dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

- b. Sebagai sarana latihan dan penerapan ilmu yang di dapat di perkuliahan.
- c. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan serta pengalaman di dunia kerja khususnya di bidang perbankan.
- d. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dengan praktek di lapangan.

2. Bagi Instansi Magang dan Pendidikan

- a. Menjalin hubungan kerjasama dengan baik dengan perusahaan yang bersangkutan.
- b. Menghasilkan tenaga kerja profesional yang memiliki keterampilan dan keahlian sesuai dengan tuntutan dilapangan.
- c. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.
- d. Mendukung program pemerintah dibidang pendidikan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.
- e. Ikut berpartisipasi dengan memberikan pembinaan terhadap mahasiswa sehingga menjadi tenaga kerja yang berkualitas.

3. Untuk Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY

- a. Untuk kepentingan perkembangan akademik, hasil dari magang ini diharapkan dapat memberikan umpan balik kepada Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY.
- b. Terjalin kerjasama antara Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY dengan instansi atau perusahaan tertentu.
- c. Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.

VII. Tugas dan Tanggung Jawab Mahasiswa Pemegang

Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab mahasiswa sebagai pemegang di PT. Bank Mandiri:

- a. Melakukan komunikasi dan menjaga hubungan baik antara Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY dengan PT. Bank Mandiri
- b. Mengaplikasikan ilmu yang dimiliki, khususnya mengenai ilmu hubungan internasional pada dunia kerja.

- c. Meningkatkan keterampilan khususnya dalam bidang ekonomi sebagai bagian dari kajian Ilmu Hubungan Internasional.
- d. Membangun dan memperluas jaringan dalam proses magang di PT Bank Mandiri KCP Majalengka Kadipaten.
- e. Beradaptasi dengan lingkungan kerja dan bertanggung jawab terhadap program Bantuan Subsidi Upah atau BSU
- f. Membantu pihak PT. Bank Mandiri KCP Majalengka Kadipaten dalam melakukan strategi layanan produk untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.

VIII. Kontribusi Ilmu Hubungan Internasional dalam Kegiatan Magang Kerja

Ilmu Hubungan Internasional memiliki kontribusi dalam kegiatan magang yang dilakukan di bidang perbankan. Hal tersebut mendorong dalam tercapainya tujuan dan pelaksanaan tugas, yakni bidang ekonomi atau ilmu ekonomi. Salah satu tugas magang di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. adalah memberikan pelayanan untuk Bantuan Subsidi Upah atau BSU. Oleh karena itu, Ilmu Hubungan Internasional dapat mendorong dalam mencapai tujuan Bantuan Subsidi Upah atau BSU.

Kegiatan magang yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan peranan bank atas pembangunan ekonomi nasional. Peran nyata bank salah satunya adalah menyalurkan dana BSU kepada pekerja dan buruh yang terdaftar oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dan Kementerian Ketenagakerjaan. Dalam hal ini tergambar adanya peranan bank dalam perekonomian masyarakat.

Salah satu wujud hasil dari kinerja Bank Mandiri yang baik yaitu mampu meraih sejumlah penghargaan antara lain sebagai bank terbaik di Indonesia dari tiga publikasi terkemuka di sektor keuangan, yaitu Finance Asia, Asiamoney dan The Banker (*Profil Perusahaan*, 2021). Selain itu, Bank Mandiri juga berhasil mempertahankan predikat Best Bank in Service Excellence dari Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah SWA selama tujuh tahun berturut-turut serta predikat Most Trusted Companies selama delapan tahun berturut-turut dari International Institute for Corporate Governance (IICG). Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Bank Mandiri memiliki kinerja serta peranan yang baik, terutama dalam bidang hubungan internasional. Hal ini tercermin melalui komunikasi yang dilakukan oleh pihak bank

dalam setiap aspek seperti memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif kepada nasabah corporate. Tujuannya adalah untuk memperkuat hubungan dengan nasabah corporate, commercial, dan institusi dengan memberikan solusi transaksi keuangan yang komprehensif. Selain itu, pihak bank juga selalu membangun hubungan melalui pendekatan holistik dengan perusahaan-perusahaan terkemuka.

IX. Hasil (yang diharapkan) dari Kegiatan Magang Kerja

1) Untuk Mahasiswa

Berikut hasil yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan magang kerja bagi mahasiswa:

- a. Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan ilmu hubungan internasional dalam bidang ekonomi, khususnya sektor perbankan
- b. Memberikan gambaran mengenai lingkungan kerja dan tanggung jawab terhadap program di PT. Bank Mandiri, khususnya program Bantuan Subsidi Upah atau BSU
- c. Mahasiswa mampu membuat strategi layanan produk untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.
- d. Mahasiswa mampu menggunakan keterampilan dan kemampuannya dalam memecahkan permasalahan selama kegiatan magang kerja.
- e. Mahasiswa mampu menerapkan teori ilmu hubungan internasional yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terutama penerima Bantuan Subsidi Upah (BSU).

2) Untuk Instansi

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan magang kerja untuk instansi yaitu PT. Bank Mandiri yaitu:

- a. Dapat menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- b. Dapat memberikan kontribusi kepada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam bentuk rekomendasi pengembangan kurikulum

pendidikan khususnya dalam program studi hubungan internasional yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

- c. Dapat meningkatkan citra dari PT. Bank Mandiri sebagai instansi yang turut berpartisipasi dalam memberikan wawasan mengenai dunia kerja.
- d. Secara internal, hasil kegiatan magang kerja mahasiswa dapat memperoleh strategi yang mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, terutama nasabah penerima Bantuan Subsidi Upah (BSU).

3) Untuk Program Studi Ilmu Hubungan Internasional UMY

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan kegiatan magang kerja mahasiswa pada program studi ilmu hubungan internasional UMY yaitu:

- a. Mampu memberikan tambahan wawasan mengenai ilmu hubungan internasional dalam bidang ekonomi terutama dalam sektor perbankan.
- b. Mampu menjadi sumber rujukan / referensi dalam bidang yang relevan yaitu ilmu hubungan internasional dalam bidang ekonomi terutama dalam sektor perbankan.
- c. Mampu menjadi tolak ukur kualitas mahasiswa program studi hubungan internasional UMY

X. Metodologi

1. Sumber Data

Data yang diperoleh dalam kegiatan magang kerja di PT. Bank Mandiri berasal dari :

a. Data primer

Data ini didapatkan secara langsung ketika kegiatan magang kerja dilakukan di PT. Bank Mandiri. Adapun data yang diperoleh berfokus pada data layanan produk dan jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Mandiri berupa pelayanan terhadap nasabah penerima Bantuan Subsidi Upah (BSU). Pelayanan kepada nasabah dilakukan mulai dari pengajuan hingga penarikan BSU. Langkah awal yang harus dilakukan nasabah untuk melakukan pengajuan BSU yaitu mengisi aplikasi pembukaan rekening dan slip penarikan BSU. Identitas yang digunakan nasabah dalam dua hal tersebut harus sama dengan kartu identitas yang digunakan. Data nasabah yang sudah terdaftar BSU kemudian diproses

dan dilakukan pengecekan ulang terkait aplikasi pembukaan rekening dan slip penarikan. Hal ini dilakukan untuk menyamakan antara nomor rekening yang ada pada aplikasi pembukaan rekening dan buku tabungan, sehingga dana BSU nasabah dapat segera dicairkan. Aplikasi pembukaan rekening dari nasabah pada awal pengajuan BSU kemudian digunakan sebagai data yang disimpan oleh pihak bank.

b. Data sekunder

Data ini didapatkan melalui literatur dan referensi yang relevan dengan pembahasan dari kegiatan magang kerja yang dilakukan oleh penulis. Adapun fokus pembahasan dari penulis yaitu mengenai pelayanan terhadap nasabah. Literatur dan referensi yang digunakan berupa jurnal dengan pembahasan yang serupa yaitu mengenai pelayanan terhadap nasabah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari pelaksanaan kegiatan magang kerja ini dilakukan dengan menggunakan metodologi sebagai berikut:

- a. Studi Lapangan, dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung dalam proses mendapatkan data. Studi lapangan pada kegiatan magang kerja di PT. Bank Mandiri ini dilakukan dengan metode observasi dan dokumentasi.
- b. Studi Kepustakaan, dilakukan dengan mempelajari dan mengumpulkan teori relevan mengenai materi pembahasan di mana dalam kegiatan magang kerja di PT. Bank Mandiri ini berkaitan dengan pelayanan terhadap nasabah.

3. Aspek Hubungan Internasional

Salah satu konsep umum dalam hubungan internasional yang dapat menjelaskan mengenai pembahasan kegiatan magang kerja di PT. Bank Mandiri yaitu aspek bidang privat. Aspek ini menjelaskan bahwa salah satu ruang lingkup dari hubungan internasional yang termasuk dalam bidang privat salah satunya yaitu ekonomi dan moneter nasional (Anggraeni, 2020). Hal ini sesuai dengan bidang kegiatan magang kerja yang dilakukan oleh penulis yaitu pada sektor perbankan.