

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktikan telah peroleh kesempatan dapat menjalankan aktivitas kerja profesi(KP) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP di daerah Ciputat. Praktikan ditempatkan pada divisi *Customer Service*. Divisi ini merupakan bagian unit kerja yang memiliki peran penting dalam memastikan operasional layanan berjalan dengan baik. Selain itu divisi ini memiliki peran sebagai jembatan komunikasi kerja antar divisi yang berguna untuk mempermudah jalannya mekanisme kerja dalam tim di kantor cabang.

Selama menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mendapatkan pengawasan dan bimbingan yang dipimpin oleh mentor yaitu Bapak Fariz. Beliau yang bertanggung jawab dalam memberikan pengarahan dan pengawasan kepada praktikan selama menjalani kegiatan kerja profesi. beliau memberi banyak pengetahuan mengenai budaya perusahaan dan menjelaskan bagaimana tugas tanggung jawab dari posisi pekerjaan operasional layanan dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh praktikan tidak hanya sebatas teoritis saja melainkan juga secara langsung mendapatkan kepercayaan dan kesempatan untuk praktikan melakukan praktik Kerja Profesi(KP).

Pengenalan sistem budaya kerja dan lingkungan kerja adalah fokus utama yang diberikan oleh mentor kepada praktikan pada saat awal menjalani kegiatan kerja profesi. Mentor juga membantu praktikan dalam mengenal lingkungan beserta para staff yang lain. Tak luput, pemberitahuan mengenai peraturan yang berlaku juga dijelaskan secara rinci oleh mentor terkait aturan lama jam bekerja dan ketentuan berpakaian. proses adaptasi merupakan suatu hal yang penting untuk dapat membantu praktikan dalam beradaptasi

sebagai upaya penyesuaian diri dengan nilai yang berlaku diperusahaan tersebut.

Praktikan memperoleh pengetahuan umum secara langsung dari mentor mengenai perbedaan antara sistem transaksi yang digunakan bank konvensional dengan bank syariah. Perbedaan tersebut terletak pada nilai-nilai yang diterapkan dalam melakukan suatu tahap perjanjian transaksi, kemudian hal yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada sistem pengelolaan yang diterapkan. Bank syariah menjalankan operasional transaksi keuangan berdasarkan prinsip yang dianut oleh agama Islam, serta dalam pengelolaan dananya bank syariah harus berdasarkan kesepakatan dan perizinan yang diatur agama Islam, sehingga tidak dapat mengelola sumber dana yang ada untuk diinvestasikan dengan tanpa kesepakatan atau bertentangan dengan nilai syariah. Sementara itu, bank konvensional dalam menjalankan kegiatan operasional transaksinya menggunakan sistem bunga yang berlaku secara global dan tidak bergantung pada nilai agama secara eksplisit, dan dalam pengelolaan sumber dana yang dimiliki dapat dikelola secara luas dalam berbagai lini bisnis yang ada untuk mendapatkan keuntungan.

Selain perbedaan nilai dan sistem risiko, hal lain yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada produk yang ditawarkan. Selain itu, mentor memberi pembekalan mengenai manajemen risiko yang sangat berguna untuk mengantisipasi berbagai kesalahan risiko dalam menjalankan pekerjaan.

Fungsi dari *Customer Services* di Bank Syariah Indonesia mencakup melakukan proses transaksi nasabah sesuai dengan sistem yang berlaku. Selain itu, praktikan dapat berperan dalam mendukung berjalannya pekerjaan dibagian pembiayaan, termasuk

Micro, KUR dan Customer Relationship. Dalam melaksanakan kerja profesi(KP) ini, mahasiswa praktik KP diharapkan bisa aktif untuk memberikan kontribusi terbaik pada saat jalannya aktivitas operasional bank dengan focus utama pada saat melayani nasabah. Berikut adalah tugas KP yang praktikan kerjakan selama menjalankan kerja profesi di PT Bank Syariah Indonesia, yaitu:

- a. Membuka rekening tabungan nasabah dengan online melalui aplikasi BSI Mobile atau Webform BSI
- b. Melakukan Pemeliharaan Rekening terhadap Nasabah, termasuk pengelolaan Kartu ATM, PIN ATM, sampai *Mobile Banking*
- c. Membuka rekening Deposito serta produk tabungan lainnya seperti Tabungan Haji, Tabungan Anak, Tabungan Pensiun
- d. Membantu pihak nasabah yang sedang menghadapi permasalahan kendala terkait tabungan (seperti Kartu ATM atau buku tabungan atau BSIM)
- e. Membantu nasabah dalam pengaktifan BSI Mobile
- f. Melaksanakan pembukuan harian mingguan dan bulanan seperti restocking ATM, buku Tabungan, cek, restocking slip setoran, pengecekan buku tabungan kolektif, mencetak berkas, serta merapihkan dan mengelompokkan tiket transaksi dan bill pengeluaran biaya operasional bank.

Praktikan telah berhasil melakukan tugas-tugas tersebut dengan baik dan sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing kerja, Pengetahuan yang diperoleh dari teori perkuliahan sangat mendukung praktik untuk menjalankan Kerja Profesi(KP).

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kerja profesi dilaksanakan bertempat KCP UIN Syarif Hidayatullah rentang waktu 55 hari disenenggarakan pada tanggal 01 Juli 2024 sampai 13 September 2024 . Saat pertama kerja profesi, praktikan mengenalkan diri terhadap seluruh staf dan karyawan Kantor. Disertai penjelasan arahan dari mentor terkait pencapaian kerja profesi, sesuai dengan kerangka acuan. Selanjutnya, mahasiswa pratikan ditempatkan di divisi *Customer Services*, yang merupakan bagian penting dalam operasional dan pelayanan Perusahaan. Tugas utama pratikan di Divisi Layanan *Customer Services* adalah yang mendukung terjalannya transaksi nasabah yang datang ke cabang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang optimal terhadap nasabah. Selama menjalankan KP pratikan diharapkan dapat melaksanakan tugas pekerjaan dengan baik, menjaga penampilan dalam berpakaian, datang *on time*, mematuhi semua aturan di kantor yang berlaku, serta memberikan layanan yang terbaik terhadap nasabah yang hadir. Selain itu, setiap pagi sebelum melakukan aktivitas kantor dimulai, semua staff diharuskan untuk mengikuti doa pagi, dan pratikan juga ikut serta dalam kegiatan ini untuk memastikan adanya keselarasan informasi. PT Bank Syariah Indonesia menjalankan prinsip syariah melalui dua akad utama:

Akad Wadiah: Ini adalah perjanjian di mana pemilik dana atau barang menitipkannya kepada bank untuk disimpan. Bank berfungsi sebagai penyimpan dan bertanggung jawab menjaga keamanan aset tersebut. Akad Wadiah memungkinkan pemilik dana untuk menarik dana atau barang kapan saja sesuai kebutuhan. Fleksibilitas ini memungkinkan nasabah merasa aman dan nyaman karena mereka dapat mengakses dana mereka kapan saja.

Akad Mudharabah: Dalam akad ini, terdapat perjanjian kerja sama antara pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola dana (mudharib).

Pemilik dana menyetorkan dana mereka kepada pengelola untuk diinvestasikan dalam usaha tertentu. Hasil usaha dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati sebelumnya. Akad Mudharabah menekankan pembagian keuntungan dan risiko antara kedua belah pihak berdasarkan kesepakatan, memastikan kejelasan dan transparansi dalam setiap transaksi. Akad ini mendukung kegiatan investasi dan pembiayaan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah syariah. Selanjutnya, praktikan menerima arahan dari pembimbing kerja mengenai aktivitas yang akan dilaksanakan, yaitu :

3.2.1 Pembukaan Rekening Online

Gambar 3.1 Layanan Pembukaan Rekening Online

(Sumber: Dokumentasi Penulis 2024)



Untuk memudahkan pelanggan, Bank Syariah Indonesia menawarkan layanan pembukaan rekening secara online melalui BSI Mobile atau Webform BSI. Praktikan ditugaskan untuk membantu calon nasabah dalam proses pembukaan rekening tabungan secara online, sesuai dengan petunjuk dari pembimbing kerja. Proses pembukaan rekening melalui internet melibatkan beberapa langkah:

1. Pertama, unduh aplikasi BSI Mobile dari Play Store atau App Store, atau akses Webform BSI.
2. Kedua, buka aplikasi yang telah diunduh dan pilih opsi untuk membuka rekening.
3. Ketiga, pilih jenis rekening yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
4. Keempat, isi data diri lengkap seperti nama, alamat, tanggal lahir, dan nama ibu kandung.
5. Kelima, unggah berkas seperti foto (KTP), (NPWP), dan tanda tangan nasabah.
6. Keenam, unggah foto selfie sambil memegang KTP untuk verifikasi.
7. Ketujuh, setelah rekening berhasil dibuat, nasabah akan menerima kode aktivasi secara otomatis dan kemudian diarahkan ke customer service untuk memilih jenis ATM dan mengambil buku tabungan.

Setelah melakukan pemilihan kartu, nasabah melakukan aktivasi ATM serta mengambil buku tabungan rekening baru nasabah.

Gambar 3.2 Pilihan Jenis Kartu ATM dan Biaya Transaksi

(Sumber: Bankbsi.co.id)

BSI Debit Visa | BSI Debit GPN

Peningkatan Layanan Transaksi untuk Hidup Semakin Mudah

Bersama BSI, Inya Allah Semakin Berkah

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Nasabah yang terhormat,
Terima kasih atas kesetiaan Anda menggunakan Kartu BSI Debit. Gunakan terus kartu Anda dan nikmati promo yang Anda sukai, info lebih lanjut klik : bankbsi.id/promo

Sehubungan dengan meningkatnya biaya chip Kartu pasca pandemi dan untuk meningkatkan layanan Kartu BSI Debit, efektif mulai tanggal 26 November 2023, terdapat penyesuaian biaya admin bulanan sebagai berikut :

No.	Jenis Kartu	Biaya Admin Bulanan
1	GPN Silver*	Rp2.000
2	GPN Gold	Rp3.000
3	GPN Platinum	Rp4.000
4	Visa Silver	Rp3.000
5	Visa Gold (termasuk Debit Haji)	Rp4.000
6	Visa Platinum	Rp5.000

* Hanya berlaku untuk Tabungan Akad Muhtarabah

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

www.bankbsi.co.id
Bank Syariah Indonesia Call 14040

BSI ATM DEBIT

Biaya Transaksi BSI ATM DEBIT

No	Transaksi	Biaya Transaksi (Rp) di ATM				Biaya Transaksi (Rp) di EDC		
		BSI	ATM	FEJARA	MEPE	VISA	BSI	VISA
1	Cek Saldo	Gratis	4.000	4.000	-	3.000	-	-
2	Tarik Tunai	Gratis	7.500	7.500	15.000	25.000	-	-
3	Transfer	Gratis	6.500	6.500	-	-	-	-
4	Ubah PIN	Gratis	-	-	-	-	-	-
5	Belanja	-	-	-	-	-	Gratis	Gratis

Penggantian kartu karena hilang / rusak Rp25.000,-

Setelah melakukan pemilihan kartu, nasabah melakukan aktivasi ATM (untuk pin ATM menggunakan pin standard, nasabah dapat menggantinya melalui aplikasi BSI *Mobile*) serta pengambilan buku tabungan fisik nasabah.

- Langkah terakhir, nasabah diminta untuk melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000 di teller atau dapat melalui transfer bank.

Berikut *Flowchart* Pembukaan rekening Bank Syariah Indonesia Melalui *mobile banking*:

Gambar 3.3 Pembukaan Rekening

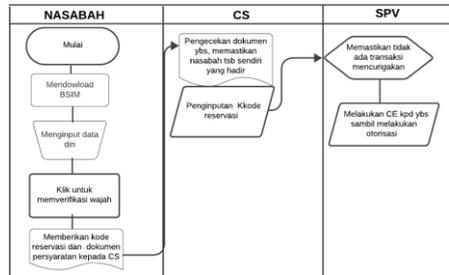
(Sumber: Bankbsi.co.id)

The flowchart illustrates the process of opening a new account through BSI Mobile banking, consisting of seven sequential steps:

- Download BSI Mobile:** Download the BSI Mobile app from Google Play or the App Store.
- Pilih Rekening:** Select the desired account type.
- Pilih Tabung:** Select the desired savings book.
- Informasi pertolongan:** Inform a friend to help with the transaction.
- Pilih jenis rekening:** Select the account type to activate.
- Pilih jenis PIN:** Set up a new PIN.
- Info about the new account:** Receive information about the newly opened account.

3.2.2 Aktivasi Mobile Banking

Gambar 3.4 Flowchart Aktivasi Mobile Banking dan Langkah Langkah aktivasi



Nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara mandiri sering kali mengalami kesulitan dalam mengaktifkan akun mereka secara online, sehingga mereka perlu mengunjungi cabang Bank Syariah Indonesia terdekat dengan nasabah. Kendala yang umum ditemui adalah kesulitan dalam proses verifikasi wajah, terutama jika menggunakan bahasa asing. Oleh karena itu, praktikan akan diarahkan untuk melakukan proses aktivasi BSI Mobile bagi nasabah yang terkendala. Proses untuk pengaktifan aktivasi BSIM meliputi langkah-langkah berikut:

1. Buka aplikasi BSI Mobile.
2. Pilih opsi aktivasi saat muncul konfirmasi mengenai aktivasi dan registrasi.
3. Setujui ketentuan aktivasi BSIM disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia.
4. Isi data diri pribadi, termasuk no hp, no KTP, tanggal lahir, dan nomor rekening.
5. Masukkan kode OTP yang diterima.
6. Pembuatan PIN dan klik selanjutnya.
7. Lakukan verif wajah nasabah dengan memastikan pencahayaan yang baik serta tidak menggunakan kacamata atau masker. Jika berhasil, klik selanjutnya.
8. Jika tidak berhasil verifikasi wajah, nasabah akan diarahkan ke customer service.
9. Praktikan akan memberikan formulir aktivasi BSI Mobile kepada Nasabah, nasabah serta memberikan kode reservasi kepada customer service untuk penginputan.
10. Setelah itu Nasabah akan melakukan pembuatan kata sandi BSI Mobile baru untuk login.

Solusi yang dapat diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengatasi kendala yang dihadapi nasabah dalam proses pengaktifan BSIM mencakup mengubah tata cara verifikasi wajah yang saat ini menggunakan bahasa asing menjadi bahasa Indonesia. Dengan melakukan perubahan ini, Bank Syariah Indonesia dapat mempermudah proses aktivasi bagi nasabah, terutama bagi mereka yang tidak familiar dengan bahasa asing. Penggunaan bahasa Indonesia dalam proses verifikasi wajah akan meningkatkan kenyamanan dan pemahaman nasabah, memungkinkan mereka untuk melakukan aktivasi BSI Mobile secara mandiri dengan lebih lancar dan tanpa hambatan.

3.2.3. Layanan *Pemeliharaan/Maintenance* Rekening

Nasabah yang sudah melakukan pembukaan rekening atau memiliki rekening terkadang memiliki keperluan untuk mengubah data diri seperti misal, Alamat Domisili, Nomer Telepon, dan sebagainya, hal tersebut termasuk ke dalam jenis layanan pemeliharaan rekening, layanan pemeliharaan juga mencakup, Pembaharuan buku rekening dan lain sebagainya yang mencakup ke dalam pemeliharaan rekening. Aktivitas pemeliharaan tersebut dapat dilakukan oleh *Customer Services* sehingga mengharuskan nasabah datang ke cabang terdekat dengan nasabah. Kendala-kendala yang sering dialami nasabah terkait dengan pemeliharaan ialah kendala dokumen persyaratan yang tidak lengkap dibawa oleh nasabah. Oleh karena itu, praktik diminta untuk membantu dalam proses pemeliharaan rekening bagi nasabah. Berikut adalah Langkah langkah tugas dalam salah satu transaksi pemeliharaan rekening:

- Pertama, Nasabah Mengambil Nomor Antrian

- Kemudian, Nasabah Diharuskan mengisi Form Layanan dan di isi data apa yang akan di ubah, seperti misalkan nomor telepon yang akan di ubah, di haruskan menuliskan nomor telepon yang lama dan juga nomor telepon yang terbaru
- Setelah itu, nasabah akan di layani oleh *Customer Services* dan data nasabah akan di perbaharui dalam sistem Bank
- Setelah data berubah nasabah harus menandatangani form layanan tersebut.

Solusi yang dapat diambil oleh Bank Syariah Indonesia adalah melakukan sosialisasi yang efektif kepada nasabah melalui berbagai saluran sosial media dan situs web resmi bank mengenai kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk transaksi di cabang. Informasi ini harus mencakup detail mengenai pentingnya membawa buku, ATM dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) saat melakukan transaksi di cabang, serta menjelaskan proses dan persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan memanfaatkan platform sosial media seperti di situs web resmi bank, Bank Syariah Indonesia dapat memastikan bahwa nasabah mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Hal ini akan mempermudah nasabah dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum datang ke cabang, mengurangi kemungkinan terjadinya kendala atau penundaan dalam transaksi, serta meningkatkan efisiensi layanan di cabang dengan meminimalisir kekurangan dokumen.

3.2.4 Layanan Kendala ATM BSI

Umumnya nasabah sering mengalami masalah seperti kartu ATM yang rusak, hilang, tertelan, lupa PIN, dan rekening yang diblokir atau dilepas blokir. Praktikan bertindak sebagai penyambut dan membantu nasabah mengatasi berbagai kesulitan yang nasabah hadapi. Di bawah ini adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh praktikan selama KP dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah:

1. Kartu ATM terkendala rusak, hilang, tertelan

- Menyambut nasabah dan melayani nasabah untuk menanyai perihal maksud dan tujuan kedatangan nasabah ke kantor cabang.
- Memberi informasi petunjuk terhadap nasabah untuk melengkapi berkas akan diperlukan, yaitu (KTP) dan buku tabungan BSI, jika ATM hilang diharuskan ada surat keterangan hilang dari pihak kepolisian.
- Mengarahkan terhadap nasabah untuk melengkapi isi formulir layanan, serta mencantumkan nomor kartu ATM lama dan isi mengapa penggantian kartu ATM (rusak, hilang, atau tertelan)
- Setelah itu praktik membantu untuk memproses pergantian kartu ATM dan pembuatan pin ATM baru.

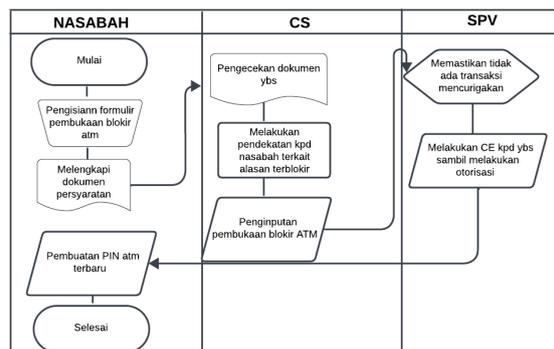
2. Pemblokiran atau Lepas Blokir ATM

- Menyambut nasabah dan melayani nasabah untuk menanyai perihal maksud dan tujuan kedatangan nasabah ke kantor cabang.
- Memberi informasi petunjuk terhadap nasabah untuk mempersiapkan berkas yang diperlukan, yaitu (KTP) dan buku tabungan BSI
- Mengarahkan terhadap nasabah melengkapi isi formulir layanan cabang, dan mencantumkan nomor kartu ATM lama dan alasan penggantian kartu ATM (jika ATM terblokir)
- Setelah itu pratik membantu untuk memproses blokir atau lepas blokir ATM.

Bank Syariah Indonesia dapat mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, investasi dalam infrastruktur jaringan ATM yang lebih baik dan pemeliharaan rutin dapat memperbaiki stabilitas dan keandalan sistem. Penambahan lokasi ATM di area strategis dan kolaborasi dengan penyedia layanan teknologi dapat memperluas akses dan meningkatkan performa.

3.6 Gambar Layanan Kendala ATM pin terblokir

(Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024)



3.3 Kendala Yang Dihadapi

3.3.1. Menangani karakter nasabah berbeda beda

Menangani karakter nasabah yang berbeda-beda merupakan salah satu tantangan utama bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun institusi keuangan lainnya. Setiap nasabah memiliki latar belakang, kebutuhan, dan preferensi yang unik, sehingga memerlukan pendekatan yang berbeda dalam memberikan layanan. Dalam dunia perbankan syariah, penanganan karakter nasabah ini menjadi semakin kompleks karena selain mempertimbangkan aspek finansial, juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah yang dianut oleh bank.

3.3.2. Kurangnya Fasilitas Pendukung

Fasilitas pelengkap di Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah belum memadai untuk mendukung penyelesaian kerjaan yang memerlukan fasilitas pendukung tersebut, ini dapat mengakibatkan keterbatasan untuk menjalankan tugas pekerjaan dan menurunnya efektivitas pekerjaan operasional. Beberapa fasilitas pendukung yang belum memadai di KCP UIN Syarif Hidayatullah meliputi, Penyimpanan berkas harian guna mempermudah melakukan pencatatan administrasi untuk laporan transaksi yang dilakukan setiap hari nya, serta memastikan kelengkapan dari setiap transaksi yang dilakukan. Juga kebutuhan fasilitas seperti *printer* dan *scanner* sebagai alat penunjang ketika melakukan setiap transaksi ketika jam pelayanan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berikut pemecahan dari kendala diatas yaitu:

- a) Jika Praktikan menghadapi nasabah dengan karakter yang tegas atau sedang dalam keadaan marah, Praktikan akan berusaha untuk memahami penyebab ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah tersebut. Praktikan juga akan menunjukkan simpati dan empati terhadap situasi mereka. Sepanjang interaksi, Praktikan akan menjaga nada bicara tetap tenang, melayani nasabah dengan senyuman, dan menghindari berdebat dengan nasabah yang marah atau kesal karena ketidaknyamanan yang dirasakan. Praktikan akan menyampaikan permintaan maaf serta memberikan saran terbaik untuk menangani masalah tersebut. Jika solusi yang ditawarkan belum memadai, Praktikan biasanya akan melaporkan masalah ini kepada Kepala Bagian agar keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan tuntas. Selama menjalani Kerja Profesi, Praktikan diajarkan untuk memastikan bahwa nasabah yang meninggalkan counter tidak dalam keadaan marah atau tidak nyaman, dengan berusaha memberikan solusi terbaik yang mungkin bersama tim.
- b) Dalam mengatasi kendala terkait terbatasnya fasilitas penunjang, fasilitas kantor memiliki peran penting dalam pelaksanaan kegiatan kerja, di tempat praktikan melakukan kerja profesi, adanya ketersediaan fasilitas penunjang yang belum memadai. Karena kurangnya fasilitas yang digunakan secara bergilir atau bergantian, praktikan dan rekan kerja lainnya pulang lebih larut malam. Meskipun keterbatasan fasilitas, praktikan tetap menunjukan

dedikasi dan komitmen terhadap profesionalisme dalam menjalankannya. Dan juga terkendala dengan fasilitas penyimpanan berkas, diharapkan pihak perusahaan menyediakan tempat penyimpanan yang sesuai dengan kebutuhan setiap karyawan, untuk menjaga keamanan dan juga kelengkapan data nasabah setiap melakukan transaksi.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Praktikan telah melakukan pekerjaan profesional ini dengan tujuan untuk menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari di kuliah. Praktikan di Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Jaya diharapkan dapat memenuhi kompetensi pembelajaran yang ditetapkan oleh program melalui program kerja profesi. Kompetensi ini mencakup:

- a) Mahasiswa pratik memperoleh wawasan luas prakti langsung tentang adanya dinamika lapangan dunia kerja. Pengalaman ini, memungkinkan mahasiswa terlibat dalam beragam aktivitas yang memberikan pemahaman mendalam mengenai operasional bank.
- b) Praktikan menerapkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan memanfaatkan soft skill, seperti kepemimpinan dan tim pengembangan, untuk meningkatkan kolaborasi. Mereka juga mengintegrasikan hard skill, seperti pemahaman tentang lembaga keuangan bank, untuk menambahkan kontribusi yang lebih maksimal dalam mempelajari isu-isu perbankan syariah.

3.6 Analisis Masalah dan Strategi

Tabel 3.1 Perbandingan Teori dan Praktek PT. Bank Syariah Indonesia

Jenis	Teori	Praktik	GAP	Solusi
Proses Manajemen Kontrol Pada Mesin ATM	Teori sinyal (signaling theory) pertama kali dikemukakan oleh Spence (1973) yang menjelaskan bahwa pihak pengirim (pemilik informasi) memberikan suatu isyarat atau sinyal berupa informasi yang mencerminkan kondisi suatu perusahaan yang bermanfaat bagi pihak penerima (investor).	Sistem manajemen control masih dilakukan oleh karyawan internal yang berada di cabang dan kurangnya komunikasi antara karyawan cabang dengan tim pengelola mesin ATM	Banyak nya kompetensi karyawan cabang ketika kendala dan tidak ada kompetensi bagi karyawan nya sehingga memicu terhambatnya transaksi nasabah	Dibuatnya prosedur manajemen control oleh tim pengelola mesin ATM serta dilakukan sosialisasi kepada karyawan cabang untuk penanganan awal ketika terjadi kendala. Tim manajemen mesin ATM juga perlu meningkatkan kualitas jaringan guna menjaga terjadinya (<i>error machiene</i>)
Proses Layanan Customer Services	menurut Nasution dalam Rusydi (2017, hlm. 39) kualitas pelayanan adalah 'tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi	Sistem layanan yang diterapkan masih banyak dilakukan dengan metode manual baik pendataan nasabah sebelum layanan sehingga banyak	Banyak nya prosedur yang menyita waktu nasabah seperti hal nya mengisi form secara manual dan mendetail serta tidak ada sosialisasi digitalisasi dalam layanan ringan seperti pemeliharaan rekening,	Perlunya sosialisasi digitalisasi untuk transaksi ringan sehingga meminimalisir keluhan nasabah dalam menunggu antrian dan mengikuti prosedur yang terlihat tertinggal dari kompetitor

	keinginan konsumen'.	menyita waktu nasabah sebelum layanan dan ketika layanan	sehingga mengharuskan nasabah datang ke cabang hanya untuk mengubah data seperti nomer telepon dan lain sebagainya	
Proses dalam manajemen waktu layanan	Ketepatan waktu adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan sebagai pengukuran ketepatan waktu bertransaksi di Bank. Pada dasarnya, ukuran ketepatan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.	Dalam hal manajemen waktu layanan, praktikan dirasa banyak membuang waktu yang berlebihan setiap layanan yang dilakukan kepada nasabah dikarenakan prosedur yang begitu menyulitkan nasabah dan praktikan	Banyaknya prosedur layanan yang terlalu bertele-tele dan tidak praktis sehingga memakan waktu layanan	Perlunya sistemasi prosedur layanan khususnya transaksi ringan sehingga dapat memangkas waktu layanan dan bisa memaksimalkan praktikan dalam memberikan layanan kepada nasabah