

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan Kerja Profesi di Bank BJB Syariah KCP Ciledug, dengan penempatan di bagian *Back Office*. Bagian ini memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional perbankan secara internal, meskipun tidak berinteraksi langsung dengan nasabah seperti *Front Office*. Secara umum, tugas dan fungsi *Back Office* mencakup pengelolaan dokumen transaksi, pencatatan data keuangan, penyusunan laporan administratif, pemeriksaan kelengkapan data nasabah, serta memastikan bahwa seluruh proses administrasi berjalan sesuai prosedur dan standar yang berlaku. Selain itu, *Back Office* juga bertanggung jawab menjaga integritas data dan mendukung proses verifikasi serta pelaporan internal, sehingga menjadi fondasi penting bagi stabilitas dan akurasi operasional bank secara keseluruhan.

Dalam menjalankan fungsinya, alur kerja *Back Office* dimulai dari penerimaan dokumen atau data yang berasal dari unit *Front Office* atau divisi terkait lainnya, seperti *Account Officer (AO)* dan *Customer Service*. Setelah diterima, staf *Back Office* akan melakukan pengecekan kelengkapan dan keakuratan data sebelum diproses lebih lanjut. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian, *Back Office* akan melakukan klarifikasi langsung kepada pihak pengirim untuk dilakukan perbaikan. Setelah data dinyatakan valid, proses dilanjutkan dengan input ke sistem internal, pengarsipan fisik maupun digital, serta pembuatan laporan berkala yang akan disampaikan ke atasan unit atau pihak manajemen. *Back Office* juga menjalin koordinasi rutin dengan divisi pembiayaan, audit internal, dan unit kepatuhan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan ketentuan regulator. Dengan peran yang cenderung berada di balik layar, bagian ini tetap menjadi penopang utama dalam menjaga kelancaran, akurasi, dan keandalan sistem administrasi perbankan.

Adapun beberapa tanggung jawab utama yang dijalankan oleh bagian Admin *Back Office* bertujuan untuk menjamin kelangsungan proses kerja yang tertib dan efisien:

Tabel 3. 1 Deskripsi Pekerjaan Praktikan

Bidang Kerja	Deskripsi Kegiatan
1. Verifikasi Data Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima dan memeriksa dokumen nasabah. 2. Memastikan kelengkapan dokumen administratif. 3. Mengecek kesesuaian data identitas.
2. Pengelolaan Transaksi Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pencatatan transaksi internal. 2. Menginput dan memantau transaksi berskala besar. 3. Melakukan pengecekan kesesuaian antara bukti transaksi fisik dengan data sistem. 4. Melaporkan transaksi yang telah selesai diproses.
3. Iventarisir Dokumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelompokkan dokumen sesuai kategori. 2. Menyusun dokumen fisik secara rapi. 3. Menginput data dokumen ke dalam sistem digital. 4. Mengatur arsip digital

3.2 Pelaksanaan Kerja

Dalam perannya sebagai Admin *Back Office*, praktikan diberikan berbagai tugas yang melibatkan banyak aspek dalam pelayanan dan administrasi perbankan syariah, seperti pemeriksaan dan verifikasi data nasabah, khususnya dalam rangka pembukaan rekening baru, pengarsipan dan merapikan dokumen, serta meng-input spesifikasi jaminan Mitra Emas IB Masalah nasabah. Selain tugas administratif, praktikan juga diminta membantu nasabah untuk pembukaan rekening baru dan pendaftaran Mobile Masalah melalui *handphone* nasabah, pembukaan rekening massal untuk guru-guru dan staf di suatu sekolah, serta *open booth* di suatu kajian

yang berada di sekolah islam untuk menawarkan produk Tabungan Haji iB Maslahah. Semua tugas ini, termasuk menulis laporan gadai masuk dan keluar di buku besar, memperkaya keterampilan praktikan dalam bidang administrasi, serta membangun hubungan dengan lingkungan sekitar bank, sehingga pengalaman ini menjadi bekal penting dalam pemahaman tentang profesi di sektor perbankan syariah.

Berikut rincian tugas utama dan tugas tambahan yang dilakukan praktikan selama masa kerja profesi:

3.2.1 Tugas Utama

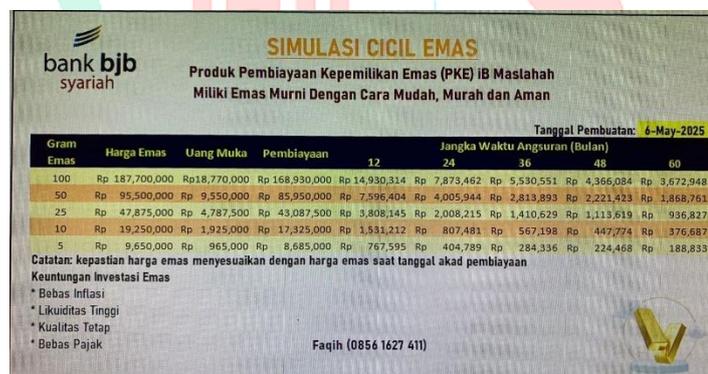
1. Melakukan Input Spesifikasi Jaminan Mitra Emas iB Maslahah

Selama menjalani Kerja Profesi, salah satu tugas yang secara rutin dilakukan praktikan setiap hari adalah melakukan penginputan spesifikasi jaminan pada produk pembiayaan Mitra Emas iB Maslahah. Aktivitas ini dimulai dari penerimaan dokumen fisik dan data pendukung yang diserahkan oleh nasabah terkait emas yang dijadikan agunan. Praktikan bertugas memverifikasi kelengkapan dokumen tersebut dan mencocokkan data identitas nasabah dengan kondisi fisik emas, termasuk jenis emas (batangan atau perhiasan), berat bersih dalam gram, kadar karat (seperti 22K atau 24K), serta nomor seri jika tersedia.

Gambar 3. 1 Formulir Permohonan Mitra Emas iB Maslahah
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Setelah proses verifikasi selesai, data spesifikasi emas diinput ke dalam sistem operasional internal bank sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh unit pembiayaan. Nilai taksiran emas juga dicatat berdasarkan hasil penilaian petugas berwenang dan disesuaikan dengan harga pasar terkini dan kebijakan internal bank. Emas yang telah diinput disimpan dalam brankas khusus dan diberi label identifikasi yang mengacu pada nomor referensi pembiayaan.

Untuk memudahkan nasabah memahami skema pembiayaan dan cicilan produk Mitra Emas iB Masalah, Bank BJB Syariah juga menyediakan simulasi cicilan emas yang dapat dijadikan acuan oleh calon nasabah. Dalam simulasi ini, ditampilkan perhitungan harga emas berdasarkan berat gram, jumlah uang muka, nilai pembiayaan, serta estimasi besaran angsuran bulanan sesuai dengan pilihan jangka waktu angsuran, mulai dari 12 bulan hingga 60 bulan. Informasi simulasi cicilan ini membantu nasabah untuk merencanakan keuangan dengan lebih matang sebelum mengajukan pembiayaan.



Gram Emas	Harga Emas	Uang Muka	Pembiayaan	Jangka Waktu Angsuran (Bulan)				
				12	24	36	48	60
100	Rp 187.700.000	Rp 18.770.000	Rp 168.930.000	Rp 14.930.314	Rp 7.873.462	Rp 5.530.551	Rp 4.366.084	Rp 3.672.948
50	Rp 95.500.000	Rp 9.550.000	Rp 85.950.000	Rp 7.596.404	Rp 4.005.944	Rp 2.813.893	Rp 2.221.423	Rp 1.868.761
25	Rp 47.875.000	Rp 4.787.500	Rp 43.087.500	Rp 3.808.145	Rp 2.008.215	Rp 1.410.629	Rp 1.113.619	Rp 936.827
10	Rp 19.250.000	Rp 1.925.000	Rp 17.325.000	Rp 1.581.212	Rp 807.481	Rp 567.198	Rp 447.774	Rp 376.687
5	Rp 9.650.000	Rp 965.000	Rp 8.685.000	Rp 767.595	Rp 404.789	Rp 284.336	Rp 224.468	Rp 188.833

Catatan: kepastian harga emas menyesuaikan dengan harga emas saat tanggal akad pembiayaan

Keuntungan Investasi Emas

- * Bebas Inflasi
- * Likuiditas Tinggi
- * Kualitas Tetap
- * Bebas Pajak

Faqih (0856 1627 411)

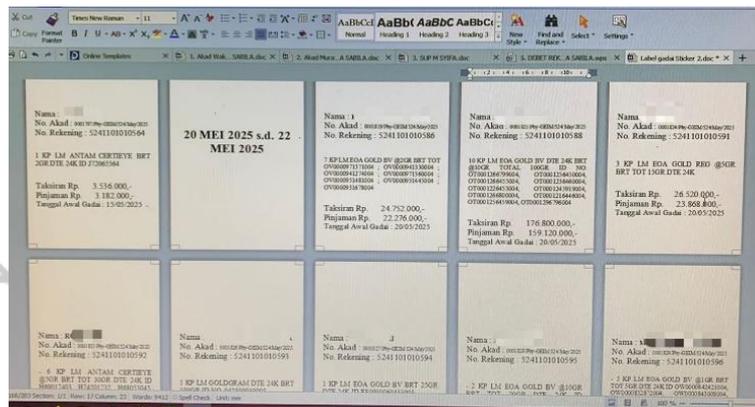
Gambar 3. 2 Simulasi Cicil Emas per 6 Mei 2025

Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Praktikan juga membantu dalam pembuatan dokumen administrasi seperti tanda terima atau bukti penginputan jaminan, yang kemudian diserahkan kepada nasabah. Seluruh proses ini dilakukan dengan berkoordinasi bersama tim terkait, seperti teller, frontliner, atau analis pembiayaan, untuk memastikan akurasi dan kelancaran prosedur administrasi pembiayaan.

2. Membuat Label Sticker Gadai

Dalam pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan secara rutin setiap hari diberi tanggung jawab untuk membuat label sticker gadai pada produk pembiayaan berbasis agunan emas, seperti pada produk Mitra Emas iB Maslahah. Pekerjaan ini dilakukan setelah proses input data jaminan emas ke dalam sistem bank selesai dan data tersebut dinyatakan lengkap serta valid.



Gambar 3. 3 Sticker Label Gadai Sebelum di Cetak
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Proses dimulai dengan menyiapkan *template* label yang telah ditetapkan oleh bank. Praktikan kemudian mengisi informasi penting ke dalam label, seperti nomor referensi pembiayaan, nama nasabah, jenis dan berat emas, serta tanggal transaksi. Label ini diformat sesuai ukuran dan standar bank agar mudah dibaca dan diidentifikasi. Setelah label selesai disusun, praktikan mencetaknya dan menempelkannya pada kemasan jaminan emas yang telah disegel dan siap untuk disimpan di dalam brankas khusus bank. Proses ini bertujuan untuk memberikan identitas yang jelas pada setiap barang jaminan agar memudahkan pencarian saat dibutuhkan, serta menjaga keamanan, keteraturan, dan ketertelusuran jaminan selama masa pembiayaan berlangsung.

Dalam proses pelaksanaannya, praktikan menjalin koordinasi dengan tim *Front Office*, seperti *teller* dan *customer service*, untuk menangani serah terima dokumen serta barang jaminan berupa emas. Selain itu, praktikan juga berkomunikasi dengan petugas brankas terkait proses penyimpanan fisik jaminan secara aman dan teratur. Melalui tugas ini, praktikan belajar pentingnya ketelitian, konsistensi, dan kepatuhan terhadap standar operasional sebagai bagian dari upaya menjaga keamanan dalam kegiatan pembiayaan berbasis prinsip syariah.

3. Inventarisir Dokumen

Sebagai bagian dari tanggung jawab di divisi *Back Office*, praktikan secara rutin melaksanakan kegiatan inventarisir dokumen satu kali dalam seminggu. Tugas ini meliputi pengumpulan, penyortiran, serta pengarsipan dokumen-dokumen penting yang berkaitan dengan aktivitas operasional bank, seperti dokumen pembiayaan, formulir pembukaan rekening, perjanjian nasabah, dan dokumen transaksi lainnya. Proses inventarisir dimulai dengan pengumpulan dokumen dari unit *Front Office*, lalu praktikan melakukan pengecekan kelengkapan dan kesesuaian data pendukung, seperti tanda tangan, cap, dan lampiran yang dibutuhkan. Setelah itu, setiap dokumen diberi label atau kode pengarsipan tertentu dan disusun dalam map atau folder berdasarkan kategori, seperti nama layanan, jenis transaksi, atau tanggal.



Gambar 3. 4 Dokumen - Dokumen Customer Service & Marketing
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Penyimpanan dilakukan di ruang arsip atau lemari dokumen khusus, yang telah dibagi berdasarkan unit kerja. Dalam pelaksanaannya, praktikan berkoordinasi dengan staf arsip atau petugas unit terkait untuk memastikan bahwa seluruh dokumen tercatat, terdokumentasi, dan siap ditelusuri kembali apabila dibutuhkan, terutama saat proses audit internal atau pemeriksaan dari regulator. Melalui kegiatan ini, praktikan memperoleh pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, kerapihan, dan keteraturan dalam manajemen dokumen. Inventarisir yang baik menjadi bagian fundamental dalam menjaga

akuntabilitas dan efisiensi operasional, serta mendukung keterbukaan informasi di lingkungan kerja perbankan.

4. Mengumpulkan Data dan Dokumen Nasabah untuk Registrasi QRIS

Praktikan juga menjalankan tugas membantu proses pengumpulan data dan dokumen nasabah untuk keperluan pendaftaran layanan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Kegiatan ini tidak dilakukan setiap hari, melainkan hanya saat ada nasabah yang mengajukan permohonan aktivasi layanan QRIS untuk usaha mereka. Proses dimulai dari menerima permintaan dari tim *Front Office*, kemudian dilanjutkan dengan menghubungi atau menemui nasabah untuk mengumpulkan dokumen yang diperlukan.

Dokumen yang dikumpulkan meliputi fotokopi KTP pemilik usaha, foto tampak depan lokasi usaha, serta data usaha lainnya sesuai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak bank. Praktikan bertugas memverifikasi kelengkapan dokumen tersebut dan memastikan seluruh informasi yang diterima telah sesuai dan valid. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, praktikan menyusunnya secara sistematis dan mencatat informasi penting ke dalam daftar pengajuan agar memudahkan proses input oleh tim selanjutnya

The image shows a form titled 'FORMULIR LAYANAN KEMITRAAN PEDAGANG (MERCHANT) QRIS' from 'bank bjb syariah'. The form is filled out with handwritten information. At the top, there are logos for 'bank bjb syariah', 'Layanan Kemitraan Pedagang (Merchant) QRIS', and 'IB'. Below the logos, there are fields for 'Nama Pedagang (Merchant)', 'Kategori Usaha', 'Alamat Lengkap', 'Nomor Pedagang (Merchant)', 'Nama Usaha', 'Alamat Lokasi Usaha', 'Email Pedagang (Merchant)', 'Nomor Pedagang (Merchant)', and 'Nomor KTP'. There is a section for 'PENGUMUMAN DATA PEDAGANG (MERCHANT) QRIS' with a table for 'Kategori Usaha' and 'Merk'. Below that, there is a 'PENGESAHAN BERKAS' section with a list of instructions for the merchant. The form is dated 'TANGGAL 22 - 02 - 2025' and signed by 'Tanda Tangan dan Nama Jelas'.

Gambar 3. 5 Formulir Layanan Kemitraan Pedagang (Merchant) QRIS
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Melalui pengalaman ini, praktikan memahami pentingnya ketelitian dalam verifikasi informasi nasabah, serta bagaimana peran administratif turut mendukung proses digitalisasi layanan transaksi perbankan secara menyeluruh.

5. Melakukan Input Permohonan Klaim/Pengaduan Layanan Nasabah ke Dalam *Form Online*

Praktikan bertugas untuk membantu proses pencatatan dan penginputan permohonan klaim atau pengaduan layanan dari nasabah ke dalam formulir daring yang telah disediakan oleh pihak bank. Tugas ini dilaksanakan hampir setiap hari, bergantung pada adanya nasabah yang mengajukan pengaduan atau permohonan penyelesaian masalah terkait layanan perbankan. Langkah pertama dalam proses ini adalah mengumpulkan informasi secara lengkap dari nasabah, yang meliputi jenis layanan yang dikeluhkan, uraian kronologis kejadian, serta dokumen pendukung apabila tersedia. Setelah seluruh informasi diperoleh dan diverifikasi, praktikan memasukkan data tersebut secara cermat dan akurat ke dalam sistem pelaporan daring milik bank.



Gambar 3. 6 *Form Online* Pengaduan Nasabah
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

Setelah pengisian selesai, laporan akan diteruskan secara otomatis kepada unit terkait. Dalam pelaksanaannya, praktikan berkoordinasi dengan petugas *Front Office*, khususnya *Customer Service*, untuk memastikan bahwa seluruh informasi dari nasabah telah dikumpulkan dengan jelas dan lengkap. Praktikan juga menjalin komunikasi dengan atasan atau petugas *Back Office* guna memastikan bahwa proses dokumentasi dan pelaporan telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.

3.2.2 Tugas Tambahan

1. Mendampingi Staf Dalam Kegiatan Pembukaan Rekening Massal

Sebagai bagian dari pelaksanaan Kerja Profesi di Bank BJB Syariah KCP Ciledug, praktikan turut dilibatkan dalam kegiatan pembukaan rekening massal untuk produk Tabungan iB Masalah yang diselenggarakan di SMK Lab Business School, Tangerang. Kegiatan ini ditujukan khusus bagi para staf dan guru sekolah, sebagai bentuk kolaborasi antara pihak bank dan institusi pendidikan dalam mendukung perluasan akses layanan keuangan syariah dan memperkuat inklusi keuangan di masyarakat. Kegiatan ini merupakan tugas tambahan dari tim *Marketing*, khususnya *Funding Officer (FO)*, yang memiliki tanggung jawab dalam menjalin kemitraan eksternal serta menarik nasabah baru melalui pendekatan pemasaran langsung. Praktikan mendapat penugasan untuk mendampingi staf bank selama kegiatan berlangsung, terutama dalam membantu pelaksanaan teknis dan administrasi pembukaan rekening.

Alur kegiatan dimulai dengan proses pengisian formulir pembukaan rekening oleh calon nasabah, dilanjutkan dengan pengumpulan serta verifikasi dokumen identitas, seperti fotokopi KTP dan NPWP. Praktikan bertugas memeriksa kelengkapan dokumen. Selain itu, praktikan juga mendampingi *Funding Officer* dalam memberikan penjelasan mengenai fitur-fitur Tabungan iB Masalah, prinsip syariah yang digunakan, serta manfaat produk kepada calon nasabah. Setelah seluruh dokumen dikumpulkan, praktikan memastikan bahwa data dan berkas telah tertata dengan baik dan siap diserahkan ke unit terkait untuk diproses lebih lanjut.



Gambar 3. 7 Pembukaan Rekening Massal kepada Staf dan Guru SMK Lab Business School, Tangerang
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

2. Membantu Memasarkan Produk dalam Kegiatan *Open Booth*

Sebagai bagian dari tugas tambahan yang diberikan oleh tim Marketing, khususnya *Funding Officer* (FO), praktikan turut berpartisipasi dalam kegiatan pemasaran produk dengan membuka *booth* promosi di lokasi strategis, seperti di lingkungan sekolah, kajian, atau acara komunitas. Salah satu kegiatan yang diikuti adalah *Open Booth* yang diselenggarakan di Global Islamic School 2 Serpong, dengan tujuan mengenalkan dan menawarkan produk Tabungan Haji iB Maslahah kepada masyarakat luas.

Alur kegiatan dimulai dari persiapan materi promosi, seperti spanduk, brosur, formulir pendaftaran, serta perlengkapan *booth* lainnya yang difasilitasi oleh tim FO. Selama kegiatan berlangsung, praktikan bertugas untuk menjelaskan manfaat, fitur, dan keunggulan produk Tabungan Haji iB Maslahah kepada para pengunjung *booth*, sekaligus menjawab pertanyaan yang diajukan oleh calon nasabah mengenai persyaratan dan proses pendaftaran. Selain itu, praktikan juga membantu dalam membagikan brosur informasi, serta mencatat data calon nasabah yang menunjukkan minat terhadap produk untuk kemudian ditindaklanjuti oleh tim *Funding Officer*. Praktikan turut memastikan bahwa setiap interaksi dengan pengunjung

berlangsung secara sopan, informatif, dan sesuai dengan etika pelayanan perbankan.



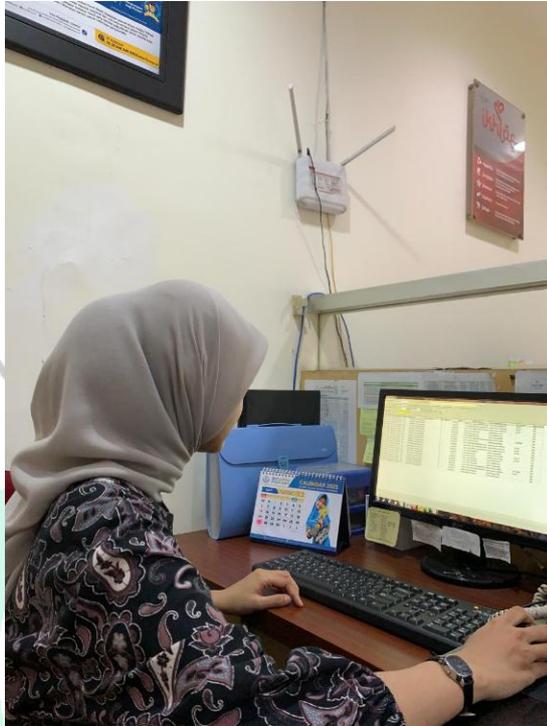
Gambar 3. 8 Open Booth untuk Menawarkan Produk Simpanan Tabungan Haji iB Masalah di Global Islamic School 2 Serpong
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

3. Memproses Penarikan dan Pencetakan Rekening Koran Nasabah

Sebagai bagian dari tugas tambahan yang diberikan oleh tim *Marketing*, khususnya *Funding Officer* (FO), praktikan turut membantu dalam memproses penarikan dan pencetakan rekening koran nasabah atas permintaan pihak yang berkepentingan. Kegiatan ini umumnya dilakukan saat nasabah memerlukan riwayat transaksi untuk keperluan administrasi, analisis keuangan, pengajuan pembiayaan, atau pelaporan usaha.

Kegiatan ini dimulai dengan menerima permintaan penarikan rekening koran dari FO atau langsung dari nasabah melalui FO. Praktikan kemudian mengakses sistem informasi perbankan internal untuk menarik data transaksi nasabah berdasarkan periode waktu yang diminta, dengan memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi yang ditampilkan. Setelah data berhasil diunduh, praktikan melakukan pengecekan akhir untuk memastikan bahwa seluruh transaksi tercatat dengan benar. Dokumen rekening koran yang telah diproses kemudian dicetak dan diserahkan kepada pihak terkait melalui *Funding Officer*, tergantung prosedur yang berlaku. Dalam kegiatan ini, praktikan juga ditugaskan untuk menjaga kerahasiaan data transaksi

nasabah, serta mengikuti prosedur keamanan informasi sesuai dengan standar operasional bank.



Gambar 3. 9 Menarik Rekening Koran
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama menjalani Kerja Profesi di divisi Admin *Back Office*, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi praktikan dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Berikut adalah kendala-kendala utama yang dihadapi:

1. **Ketidaklengkapan Data Spesifikasi Emas dari Nasabah**

Salah satu kendala yang dihadapi praktikan selama melakukan penginputan data jaminan untuk produk Mitra Emas iB Maslahah adalah ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian data yang diserahkan oleh nasabah. Beberapa contoh yang sering ditemui meliputi tidak dicantumkannya kadar karat emas, berat emas yang sulit terbaca, atau dokumen pendukung yang kurang jelas. Sebab dari kendala ini biasanya karena nasabah kurang memahami informasi teknis terkait agunan yang dimilikinya, atau tidak menyiapkan dokumen sesuai standar yang diminta oleh bank. Akibatnya, proses penginputan tidak dapat langsung dilakukan dan harus mengalami penundaan karena data harus

diverifikasi ulang melalui petugas penaksir atau dengan menghubungi nasabah secara langsung untuk melengkapi informasi. Hal ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga berpotensi menghambat kelancaran proses pembiayaan secara keseluruhan.

2. Ketidaksesuaian Hasil Cetak Label dengan *Template* yang Ditentukan

Dalam proses pembuatan label sticker gadai, praktikan mengalami kendala berupa ketidaksesuaian hasil cetakan label dengan *template* standar yang telah ditetapkan oleh bank. Kendala ini disebabkan oleh beberapa faktor teknis, seperti kertas yang sering macet di mesin pencetak, hasil cetakan yang buram atau tidak merata, serta perbedaan warna yang mengganggu keterbacaan informasi penting. Akibat dari kendala ini, informasi yang seharusnya tercetak dengan jelas seperti nomor akad, nama nasabah, serta spesifikasi emas menjadi sulit dibaca atau bahkan tidak muncul secara utuh pada label. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan identifikasi jaminan, memperlambat proses penyimpanan barang ke brankas, serta menurunkan efisiensi dalam kegiatan inventarisasi dan pengambilan ulang jaminan di kemudian hari. Oleh karena itu, kendala ini perlu segera diatasi untuk menjaga ketepatan dan keandalan sistem pelabelan jaminan di lingkungan kerja *Back Office*.

3. Ketidakraturan Dokumen dan Keterbatasan Penyimpanan

Selama menjalankan tugas pengarsipan, praktikan menghadapi dokumen yang belum tersusun rapi, sehingga proses klasifikasi menjadi lambat. Hal ini disebabkan dokumen diterima tanpa penyortiran awal. Selain itu, beberapa dokumen tidak lengkap, seperti tidak adanya tanda tangan atau stempel resmi, sehingga praktikan perlu berkoordinasi ulang dengan pihak terkait untuk melengkapinya. Kendala lain adalah terbatasnya ruang penyimpanan fisik, yang menyebabkan dokumen ditumpuk sembarangan dan berisiko rusak atau hilang. Akibatnya, efisiensi pengarsipan menurun dan pencarian dokumen menjadi sulit saat dibutuhkan.

4. Ketidaklengkapan Dokumen dan Sulitnya Komunikasi dengan Nasabah

Dalam pengumpulan data dan dokumen untuk registrasi QRIS, praktikan menghadapi kendala berupa dokumen yang tidak sesuai standar, seperti fotokopi KTP yang buram atau foto usaha yang tidak jelas. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman nasabah terhadap persyaratan yang diminta. Akibatnya, proses verifikasi menjadi lebih lama karena praktikan harus

melakukan klarifikasi ulang. Selain itu, beberapa nasabah sulit dihubungi kembali setelah pengajuan awal, sehingga dokumen pelengkap tidak dapat segera dikumpulkan. Ini menghambat kelengkapan data dan memperlambat proses registrasi. Ditambah lagi, dokumen yang diterima tidak tersusun rapi sejak awal, mengharuskan praktikan melakukan sortir ulang sebelum dapat diinput ke sistem, yang menyebabkan keterlambatan dalam alur kerja.

5. Ketidaklengkapan Informasi Nasabah dan Gangguan Teknis Sistem

Dalam proses penginputan klaim atau pengaduan ke dalam *Google Form*, praktikan menghadapi kendala berupa informasi dari nasabah yang tidak lengkap, seperti kronologi yang tidak jelas atau dokumen pendukung yang tidak dilampirkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah dalam menyampaikan keluhan secara detail. Akibatnya, proses input dan tindak lanjut menjadi lebih lambat karena perlu klarifikasi tambahan. Selain itu, terjadi kendala teknis, seperti sistem *online* yang sedang dalam pemeliharaan, sehingga pengisian formulir harus ditunda. Praktikan juga harus memastikan setiap data yang dimasukkan benar-benar akurat, karena kesalahan input dapat berdampak pada penanganan pengaduan yang tidak tepat.

6. Keterlambatan Dokumen dan Kurangnya Pemahaman Calon Nasabah

Dalam kegiatan pembukaan rekening massal Tabungan iB Masalah di SMK Lab Business School, praktikan menghadapi kendala berupa keterlambatan pengumpulan dokumen seperti fotokopi KTP dan NPWP. Hal ini terjadi karena calon nasabah belum menyiapkan persyaratan administrasi secara lengkap, sehingga menghambat kelancaran proses registrasi. Selain itu, kurangnya pemahaman calon nasabah terhadap prosedur dan ketentuan rekening syariah membuat praktikan perlu memberikan penjelasan lebih rinci, yang memakan waktu. Di sisi lain, kondisi lokasi yang ramai dan waktu yang terbatas menyebabkan proses input data harus dilakukan secara cepat namun tetap teliti. Akibatnya, praktikan harus lebih berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan dalam pengisian formulir dan pencatatan data.

7. Rendahnya Minat Pengunjung dan Keterbatasan Fasilitas Booth

Dalam kegiatan *open booth* di Masjid Global Islamic School 2 Serpong, praktikan menghadapi kendala berupa minimnya antusiasme pengunjung terhadap produk Tabungan Haji iB Masalah. Hal ini disebabkan sebagian besar pengunjung belum memiliki rencana ibadah haji dalam waktu dekat,

sehingga kurang tertarik dengan produk yang ditawarkan. Selain itu, calon nasabah dengan pemahaman terbatas mengenai perbankan syariah membuat penyampaian informasi menjadi lebih menantang dan memerlukan penjelasan lebih rinci. Praktikan juga menghadapi kendala teknis di lapangan, seperti kondisi cuaca yang panas dan keterbatasan fasilitas, misalnya tidak tersedianya kursi atau tempat berteduh yang memadai. Akibatnya, kenyamanan dalam memberikan layanan dan interaksi promosi menjadi kurang optimal.

8. Keterbatasan Akses Sistem dan Ketelitian Penarikan Data

Dalam pelaksanaan tugas penarikan rekening koran nasabah, praktikan mengalami kendala berupa keterbatasan akses sistem, karena proses ini memerlukan otorisasi khusus yang hanya dimiliki oleh pegawai tetap. Akibatnya, praktikan harus menunggu persetujuan atau bantuan dari pihak yang berwenang, yang membuat proses menjadi lebih lambat. Selain itu, permintaan rekening koran sering mencakup periode transaksi yang panjang, sehingga praktikan perlu mencermati data secara teliti agar tidak ada informasi yang terlewat. Praktikan juga harus memastikan bahwa kerahasiaan data nasabah tetap terjaga, terutama saat proses pencetakan dan penyerahan dokumen, untuk menghindari risiko penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak berhak.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dalam menghadapi berbagai kendala selama Kerja Profesi, praktikan berusaha menerapkan solusi yang praktis dan efektif. Berikut ini adalah langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi kendala yang dihadapi:

1. Verifikasi Awal Dokumen dan Penggunaan *Checklist*

Untuk mengatasi kendala dalam penginputan spesifikasi jaminan Mitra Emas iB Maslahah, salah satu langkah utama yang dilakukan adalah melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan dan kejelasan dokumen nasabah sebelum proses input dimulai. Praktikan memastikan bahwa informasi penting seperti berat emas, kadar karat, dan nomor referensi telah tercantum dengan jelas. Jika ditemukan data yang kurang atau tidak sesuai, praktikan segera berkoordinasi dengan petugas terkait atau menghubungi nasabah langsung untuk melakukan klarifikasi. Selain itu, penggunaan *checklist* dokumen

diterapkan sebagai alat bantu untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi sebelum masuk ke tahap input. Checklist ini membantu mencegah kesalahan atau kelalaian dalam pemeriksaan awal.

2. Uji Cetak Awal Sebelum Produksi Label

Untuk mengatasi kendala dalam proses pembuatan label stiker gadai, praktikan menerapkan langkah uji cetak awal (*print test*) sebelum melakukan pencetakan dalam jumlah banyak. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh elemen pada label, seperti ukuran tulisan, ketepatan warna, dan posisi informasi, telah sesuai dengan standar yang ditentukan. Melalui uji cetak ini, kesalahan teknis seperti buram, posisi tidak sejajar, atau kualitas cetakan yang rendah dapat terdeteksi lebih awal, sehingga dapat segera diperbaiki sebelum label ditempel pada kemasan jaminan. Dengan cara ini, proses pembuatan label menjadi lebih efisien dan hasil akhir menjadi lebih rapi, tahan lama, dan mudah dibaca sesuai kebutuhan identifikasi barang jaminan.

3. Pengelompokan Dokumen Berdasarkan Kategori dan Tanggal

Untuk mengatasi kendala dalam proses pengarsipan dan penataan dokumen, praktikan menerapkan langkah awal berupa pengelompokan dokumen berdasarkan kategori dan tanggal. Metode ini memudahkan proses klasifikasi, pencarian, serta pelacakan dokumen apabila diperlukan kembali di kemudian hari. Selain itu, praktikan juga menggunakan *checklist* dokumen sebagai alat bantu untuk memastikan seluruh data telah lengkap sebelum dilakukan pengarsipan. Hal ini membantu meminimalkan risiko kesalahan atau kekurangan informasi. Dalam pelaksanaannya, praktikan juga berkoordinasi secara aktif dengan pihak terkait, jika ditemukan dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai. Dengan pendekatan ini, proses pengarsipan menjadi lebih tertib, efisien, dan mendukung kelancaran administrasi internal bank.

4. Edukasi Persyaratan Dokumen dan Pemanfaatan Checklist

Untuk mengatasi kendala dalam proses pengumpulan data dan dokumen nasabah dalam registrasi layanan QRIS, praktikan menerapkan langkah berupa pemberian penjelasan yang rinci dan mudah dipahami kepada nasabah sejak awal, baik secara lisan maupun melalui media tertulis, seperti

panduan singkat atau daftar persyaratan dokumen. Hal ini bertujuan agar nasabah memahami dengan jelas jenis dokumen yang harus disiapkan, termasuk format foto usaha dan kelengkapan identitas diri. Selain itu, praktikan juga menyediakan *checklist* dokumen yang dapat digunakan nasabah untuk memeriksa sendiri kelengkapan data sebelum diserahkan kepada pihak bank, guna menghindari bolak-balik atau revisi data. Dalam menghadapi potensi kendala komunikasi, praktikan juga mencatat lebih dari satu kontak aktif nasabah, seperti nomor telepon alternatif atau *email*, agar proses tindak lanjut dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Dengan pendekatan ini, proses pengumpulan dokumen menjadi lebih efisien, akurat, dan sesuai jadwal.

5. Panduan Pengisian dan Pencatatan Alternatif untuk Pengaduan Nasabah

Untuk mengatasi kendala dalam proses penginputan permohonan klaim atau pengaduan nasabah ke dalam *Google Form*, praktikan menerapkan pendekatan berupa pemberian panduan pengisian secara langsung maupun melalui formulir panduan tertulis, agar nasabah dapat menyampaikan kronologi kejadian dan informasi pengaduan secara lebih lengkap dan terstruktur. Selain itu, praktikan menyiapkan *checklist* dokumen pendukung yang perlu dilampirkan oleh nasabah, seperti bukti transaksi atau tangkapan layar, guna mempercepat proses verifikasi dan tindak lanjut oleh unit terkait.

Untuk menghindari kesalahan dalam penginputan data, praktikan melakukan pemeriksaan ulang sebelum formulir dikirim melalui sistem. Setiap pengaduan yang masuk juga didokumentasikan sebagai arsip internal, baik dalam bentuk digital maupun cetak, untuk memastikan keterlacakan data. Apabila terjadi gangguan teknis pada sistem daring (seperti *Google Form* tidak dapat diakses), praktikan menggunakan pencatatan sementara secara manual atau melalui file *offline*, yang kemudian akan diinput ulang ke sistem setelah jaringan atau akses sistem kembali normal. Dengan langkah-langkah ini, proses pengaduan tetap dapat berjalan lancar, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

6. Koordinasi Awal dan Pembagian Tugas dalam Pembukaan Rekening Massal

Untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pembukaan rekening massal Tabungan iB Masalahah, praktikan bersama karyawan Bank BJB Syariah melakukan koordinasi lebih awal dengan pihak sekolah guna mengatur

pengumpulan dokumen persyaratan sebelum hari kegiatan berlangsung. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi penumpukan proses administratif saat kegiatan berlangsung dan mempercepat alur layanan di lokasi. Selain itu, praktikan menyusun sistem antrian sederhana dan melakukan pembagian tugas secara efektif dengan pegawai lain, seperti membagi peran antara penerima dokumen, pengisi formulir, dan pengecek data. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa verifikasi dapat dilakukan dengan lebih teliti, walaupun jumlah peserta cukup banyak. Praktikan juga menggunakan *checklist* isian sebagai alat bantu guna memastikan tidak ada informasi penting yang terlewat, seperti nama lengkap, nomor identitas, dan tanda tangan calon nasabah. Dengan pendekatan ini, proses pembukaan rekening massal dapat berlangsung lebih terstruktur, efisien, dan tetap akurat, meskipun dalam kondisi yang padat.

7. Pendekatan Edukatif dan Koordinasi Teknis dalam Kegiatan *Open Booth*

Untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan kegiatan *open booth* dalam menawarkan produk Simpanan Tabungan Haji iB Masalahah, praktikan menerapkan pendekatan edukatif dan persuasif kepada para pengunjung. Hal ini dilakukan dengan menyediakan materi promosi yang informatif dan mudah dipahami, seperti infografis, brosur visual, serta simulasi perhitungan biaya haji, guna membangun kesadaran pentingnya perencanaan ibadah haji sejak dini. Selain memperkuat materi promosi, praktikan juga berupaya meningkatkan keterampilan komunikasi, terutama dalam menjelaskan konsep perbankan syariah secara sederhana, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah. Pendekatan ini membuat interaksi antara praktikan dan pengunjung menjadi lebih terbuka dan efektif.

Dari sisi teknis, kendala seperti cuaca yang tidak mendukung atau keterbatasan fasilitas *booth* diatasi dengan melakukan koordinasi lebih awal dengan panitia penyelenggara acara. Praktikan bersama tim *Funding Officer* (FO) memastikan agar lokasi *booth* berada di tempat yang strategis, teduh, dan mudah diakses, serta dilengkapi dengan meja, kursi, dan media promosi yang memadai untuk menunjang kegiatan pemasaran. Dengan kombinasi antara pendekatan edukatif, penguatan komunikasi, dan kesiapan teknis, kegiatan *open booth* dapat berlangsung lebih optimal dan menarik minat masyarakat terhadap produk Simpanan Tabungan Haji iB Masalahah.

8. Koordinasi Akses Sistem dan Pencarian Data Bertahap

Untuk mengatasi kendala dalam proses penarikan rekening koran nasabah, praktikan melakukan koordinasi secara intensif dengan pegawai tetap guna mendapatkan pendampingan atau akses sementara dalam penggunaan sistem perbankan. Pendekatan ini memungkinkan praktikan untuk tetap melaksanakan tugas secara efisien tanpa melanggar prosedur keamanan dan kebijakan internal terkait akses sistem. Ketika menghadapi permintaan rekening koran dengan periode yang panjang atau kompleks, praktikan menyusun *checklist* data transaksi sebagai alat bantu untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang diperlukan telah ditarik secara lengkap dan berurutan. Proses penelusuran dilakukan bertahap, dengan cara membagi rentang waktu transaksi menjadi beberapa bagian, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau data yang terlewat.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama menjalani kerja profesi di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ciledug pada posisi Admin *Back Office*, praktikan memperoleh berbagai pembelajaran berharga yang memperkuat kesiapan dalam menghadapi dunia kerja. Pembelajaran tersebut mencakup aspek teknis, administratif, interpersonal, serta pemahaman terhadap etika kerja di sektor perbankan syariah.

1. Peningkatan Keterampilan Administratif dan Ketelitian

Praktikan belajar untuk bekerja secara teliti dan sistematis dalam menginput data, mengarsipkan dokumen, serta mengelola informasi nasabah dan transaksi perbankan. Ketelitian menjadi aspek utama dalam mencegah kesalahan administratif yang dapat berdampak pada akurasi data dan pelayanan nasabah.

2. Pemahaman Praktis tentang Operasional Perbankan Syariah

Praktikan memperoleh pemahaman langsung mengenai sistem kerja perbankan berbasis prinsip syariah, mulai dari proses pembukaan rekening, pembiayaan dengan jaminan emas, hingga layanan digital seperti QRIS. Hal ini memperkuat wawasan praktikan terhadap penerapan akad-akad syariah dan kepatuhan terhadap ketentuan dari Dewan Syariah Nasional.

3. Peningkatan *Soft Skills* dan Etika Profesional

Praktikkan mengembangkan kemampuan komunikasi, koordinasi tim, manajemen waktu, dan penyelesaian masalah secara profesional. Selain itu, praktikkan juga memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah serta mematuhi standar operasional yang berlaku, yang mencerminkan integritas dalam bekerja.

4. Kemampuan Adaptasi dan Pemecahan Masalah

Dalam menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan akses sistem, dokumen tidak lengkap, atau kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk bank, praktikkan belajar untuk bersikap fleksibel dan solutif. Praktikkan mengembangkan cara-cara proaktif untuk menyelesaikan masalah dengan tetap menjaga efektivitas kerja dan kepuasan nasabah.

5. Pengalaman Lapangan dalam Promosi dan Literasi Keuangan

Praktikkan terlibat dalam kegiatan *open booth* dan pembukaan rekening massal, yang memberikan pengalaman nyata dalam memasarkan produk bank dan memberikan edukasi kepada masyarakat. Kegiatan ini mengasah keterampilan komunikasi dan presentasi yang penting bagi pekerjaan di bidang pemasaran jasa keuangan.

6. Kesadaran akan Tanggung Jawab dan Peran di Dunia Kerja

Melalui tanggung jawab yang diemban selama program Kerja Profesi, praktikkan menyadari pentingnya kontribusi individu dalam mendukung kinerja tim dan organisasi. Hal ini menumbuhkan rasa tanggung jawab, disiplin, serta semangat profesionalisme yang menjadi bekal penting dalam dunia kerja sesungguhnya.