

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama tiga bulan praktikan melakukan kegiatan kerja profesi di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk sebagai *Operational Staff* dan *Customer Service* Cabang Jakarta Pondok Indah. Pada kesempatan tersebut praktikan mendapatkan pengalaman untuk langsung terjun ke dunia kerja, praktikan telah belajar mengenai melayani nasabah dengan baik dan melakukan kegiatan-kegiatan administrasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan *staff/karyawan*. Praktikan sebelumnya telah dilatih untuk melayani nasabah untuk melakukan migrasi rekening dari BNI Syariah dan BRI Syariah ke Bank Syariah Indonesia dengan baik melalui *training* selama 3 hari.

Sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pembimbing kerja, para praktikan yang melakukan magang di BSI KC Jakarta Pondok Indah diberikan tugas untuk melayani nasabah migrasi dari bank Ex-BNIS dan Ex-BRIS untuk melakukan perpindahan data ke BSI. Nasabah yang datang untuk melakukan migrasi dipastikan sudah memenuhi prasyarat seperti membawa KTP, buku tabungan sebelumnya, dan kartu ATM sebelumnya. Apabila nasabah telah memenuhi syarat tersebut, praktikan dapat memberikan dan membantu nasabah untuk pengisian form migrasi. Setelah selesai proses administrasi tersebut, praktikan selanjutnya membantu nasabah untuk mencetak kartu ATM yang baru dengan nama nasabah, maka proses migrasi telah selesai. Proses migrasi ini nasabah akan mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM berlogo BSI.

Praktikan menjalani dua tugas sebagai *Operational Staff* dan *Customer Service*, dalam menjalani tugas yang diberikan terdapat beberapa kegiatan yang sudah dijalani praktikan selama melakukan Kerja Profesi di Bank Syariah KC Jakarta Pondok Indah :

Operational Staff :

1. Menginput data nasabah untuk *BI Checking*
2. Membantu *staff* mencetak data-data nasabah untuk melakukan pembiayaan
3. Membantu *staff* untuk melakukan *filling* dokumen-dokumen
4. Melakukan kegiatan rutin pada setiap bulan, yaitu menyusun rekening koran nasabah
5. Menyimpan nomor nasabah dan menghubungi nasabah melalui pesan *Whastapp* terkait dengan pembukaan *Mobile Banking*

Customer Service :

1. Menyambut nasabah migrasi (*Greeting*)
2. Memastikan nasabah telah membawa prasyarat untuk melakukan migrasi
3. Memberikan dan membantu nasabah dalam pengisian form migrasi
4. Mencetak kartu ATM untuk pengisian nama nasabah

3.2 Pelaksanaan Kerja

Saat hari pertama Kerja Profesi berjalan, praktikan diperkenalkan dengan *HRD* dan *staff Marketing*. Praktikan diberikan pelatihan (*training*) untuk mempelajari produk-produk BSI dan cara untuk melayani nasabah migrasi. Selama pelaksanaannya, praktikan diberi tugas untuk menjadi *Operational Staff* dan *Customer Service*.

3.2.1 Praktikan sebagai Operational Staff

Dalam bidang operasional, praktikan diminta untuk melakukan beberapa kegiatan untuk membantu *staff/karyawan* dalam memenuhi kebutuhan pekerjaan mereka. Terdapat pekerjaan yang telah praktikan kerjakan yaitu antara lain :

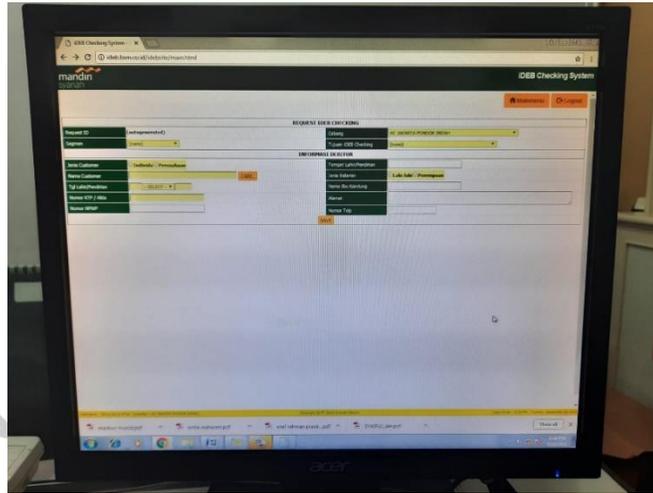
1. Menginput data nasabah untuk *BI Checking*

Praktikan diminta oleh bagian *marketing* untuk memasukkan data nasabah ke *website* BSI untuk melakukan pengecekan *BI*

Checking nasabah. Hal ini dilakukan untuk memeriksa riwayat kredit debitur, *BI Checking* merupakan faktor penentu apakah calon debitur memenuhi syarat untuk diberi pinjaman atau tidak. Untuk memasukkan data terkait *BI Checking*, karyawan pembiayaan harus memastikan mempunyai data nasabah seperti KTP, KK, dan NPWP untuk melanjutkan proses pembiayaan. Praktikan bertugas untuk menginput data seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, nomor KTP, nomor NPWP, dan tujuan nasabah yang melakukan proses *BI Checking*.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan saat penginputan data nasabah untuk proses *BI Checking* :

- Buka *website* ideb.bsm.co.id
- Masukkan ID dan *Password*
- Pilih "*Request IDEB CHECKING*"
- Ketika halaman *BI Checking* sudah terbuka isi kolom (Jenis Customer, Nama Customer, Tempat dan Tanggal Lahir, Nomor KTP, Nomor NPWP, Tujuan *IDEB CHECKING*, dan Jenis Kelamin)
- Isi kolom tersebut berdasarkan data dari nasabah yang telah diberikan kepada staff yang memegang tanggung jawab soal pembiayaan



Gambar 3.1 Website BI Checking Bank Syariah Indonesia
Sumber: Praktikan, 2021

2. Membantu *staff* mencetak data-data nasabah untuk melakukan pembiayaan

Praktikan diminta untuk mencetak data nasabah pada proses pembiayaan, data-data yang harus dicetak adalah berupa *softcopy* yang dikirim oleh nasabah ke *staff* bagian pembiayaan seperti KTP, KK, NPWP, Rekening koran, IMB, Sertifikat Rumah, Buku Nikah, Surat Keterangan Kerja, Slip Gaji (3 bulan terakhir), dan lain-lain. Adapun langkah-langkah dalam proses pencetakan data-data nasabah yaitu antara lain :

- Dokumen dikirim oleh nasabah melalui e-mail staff/karyawan
- Dokumen akan dikirimkan lagi oleh staff/karyawan ke *Whatsapp* Praktikan
- Praktikan mengunduh dokumen tersebut melalui komputer
- Setelah dokumen di *download*, pindai dokumen tersebut ke *Microsoft Word* dan sesuaikan dengan ukuran yang diminta
- Klik tombol Ctrl + P untuk mencetak dokumen-dokumen tersebut
- Pada mesin cetak, klik file yang terkirim dari komputer
- Lalu tekan "*Print*"

- Ketika selesai, dokumen diserahkan ke *staff/karyawan* bagian pembiayaan



Gambar 3.2 Praktikan mencetak data nasabah terkait pembiayaan
Sumber: Praktikan, 2021

3. Membantu *staff* untuk melakukan *filling* dokumen-dokumen

Praktikan diminta oleh bagian *Back Office Staff* untuk menyusun dokumen-dokumen sesuai dengan tanggal transaksi dan mengkategorikan macam-macam dokumen seperti memo internal, form deposito, form pembukaan buku tabungan serta rekening, form migrasi, pembukaan rekening tabungan haji. Setelah dokumen-dokumen tersebut terurut sesuai dengan kategorinya, praktikan diminta untuk memasukkan dokumen ke map besar atau *Bantex*



Gambar 3.3 Praktikan dalam proses penyusunan/filling dokumen

Sumber: Praktikan, 2021

4. Melakukan kegiatan rutin pada setiap bulan, yaitu menyusun rekening koran nasabah

Dalam operasional bank, diperlukan adanya aktivitas rutin yang harus dilakukan. Salah satunya adalah menyusun rekening koran nasabah berdasarkan abjad yang disesuaikan dengan nama nasabah. Praktikan diminta untuk mengurutkan rekening koran yang ada dan memisahkan nama awal dari nasabah dari A-Z. Proses ini dilakukan rutin pada awal bulan untuk kepentingan dokumen cadangan yang dibutuhkan untuk kantor.



Gambar 3.4 Penyusunan Rekening Koran Nasabah

Sumber: Praktikan, 2021

5. *Input nomor nasabah dan Telemarketing via Whatsapp*

Praktikan diminta untuk *input* nomor telfon nasabah yang datanya sudah tersedia pada *Excel* yang disusun oleh karyawan kantor. Hal ini dilakukan untuk aktivitas *telemarketing* yang dilakukan *via whatsapp* untuk mengirimkan pesan *broadcast* yang berbentuk informasi maupun promo. Terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan, yaitu :

- Buka folder *Excel* yang sudah dikirimkan sebelumnya
- Lihat nomor yang tertera pada *Excel* tersebut
- Dan input nomor di *handphone* kantor yang telah disediakan
- *Save* nomor tersebut sesuai dengan nomor nasabah
- Setelah itu mengirim pesan *broadcast* kepada nasabah-nasabah yang telah disimpan nomornya

	NAMA	HP	WA
5	DIASPK KOPANPT	0818952726	
6	PALLA LIO TWICY	02879503263	
7	PEBY GAVATRI	02819388616	TIDAK ADA
8	FEMANJUNAN PEREMANHESSEPT	0810319886	
9	PENY KALPKAWATI	02819159078	
10	PERCY CHANDRA NOVITASARI S Sos	0817460486	
11	PERKIPOLIAN LUK HATI	0819328882	
12	PERMANA SYAWEL HAG	0281230094360	
13	PERTIWIHUSARYABI	02313837770	ADA
14	PRETY PRISTASARI	02819242936	ADA
15	PRISHITA KAJAMAJAVATI	0281183421	
16	PRIDAU SAMPUNAWATI	0811030367	
17	PRITO JAYA	02814045265	
18	PRONA HARTATI	028188089581	
19	PRPK DANERAWATI	02818186661	
20	PRPK PINDAH	028177714877	
21	PLESR ALAN SEMESTA PT	0811028895	
22	POLIM	08254456270	
23	PENDRI ANDI	08111467453	
24	POPPI AMERIANA	028155038382	
25	POPPI BADI A WAKULLI	02836777945	
26	PRADIYA MANEHA PRAPKOLJI	0281985483	
27	PRANLETO TRIVOGA WELAKSIBED	08123803818	
28	PRAPRANIKTIAS HADIMULIQU	0816755741	
29	PRASASTINTAN	02817808277	
30	PRASETYA RANAN MANERIPFI	0811146304	
31	PRASETYO MULJOHO	085433681788	
32	PRASETYO TORNO	02812381078	
33	PRASETYO WAKSITAJI	028131719234	
34	PRATOMTHERISE ISI D	0291081762451	

Gambar 3.5 File Excel Informasi Nasabah

Sumber: Praktikan, 2021

3.2.2 Praktikan sebagai Customer Service

Praktikan diminta untuk melakukan tugas utama pada Kerja Profesi kali ini untuk melakukan proses migrasi rekening nasabah Ex-BRIS dan Ex-BNIS, hal ini terkait dengan BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah yang melakukan *merger* menjadi Bank Syariah Indonesia. Praktikan melakukan beberapa tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan proses ini, seperti :

- **Memastikan nasabah memenuhi prasyarat**

Praktikan harus memastikan nasabah yang datang untuk migrasi membawa syarat-syarat seperti KTP, Buku tabungan sebelumnya, dan kartu ATM sebelumnya. Apabila nasabah telah memenuhi syarat tersebut maka proses migrasi dapat dilakukan

- **Memberikan dan membantu nasabah untuk mengisi form migrasi**

Praktikan memberikan form migrasi yang harus diisi oleh nasabah dan membantu nasabah untuk mencegah kesalahan yang terjadi. Sembari nasabah mengisi form, praktikan harus mem-*fotocopy* KTP, Buku

tabungan sebelumnya, dan kartu ATM sebelumnya untuk *back up data* di bagian *Back Office*.

Sebelum nasabah dipanggil oleh bagian *Customer Service*, praktikan harus memastikan form yang diisi sudah diisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Gambar 3.6 Praktikan membantu nasabah dalam pengisian form migrasi

Sumber: Praktikan, 2021

Terdapat 4 form yang wajib diisi oleh nasabah secara jujur, serta 7 tanda tangan yang harus dipenuhi oleh nasabah terkait proses migrasi rekening yang harus dilakukan yaitu

1. Form pertama merupakan form “Permohonan Buku Tabungan” dan nasabah harus mengisi nama, nomor rekening, tanggal, dan tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk pembuatan buku tabungan BSI yang baru dan buku tabungan BRI Syariah maupun BNI Syariah akan digunting oleh bagian *Customer Service*.

Gambar 3.7 Lembar Pertama Form Migrasi
Sumber: Praktikan, 2021

2. Form kedua merupakan form “Aplikasi BSI Mobile” dan nasabah harus mengisi kolom nama, nomor telepon, nomor rekening, serta tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk pembuatan Mobile Banking pada aplikasi BSI Mobile

Gambar 3.8 Lembar Kedua Form Migrasi
Sumber: Praktikan, 2021

3. Form ketiga merupakan form “Aplikasi Kartu Debit Bank Syariah Indonesia” dan nasabah harus mengisi kolom nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, serta 3 tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk pembuatan kartu ATM baru BSI.

Gambar 3.9 Lembar Ketiga Form Migrasi
 Sumber: Praktikan, 2021

4. Form keempat merupakan form “Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening” dan nasabah harus mengisi kolom nama, alamat, tempat dan tanggal lahir, nomor telepon, nomor rekening, nama bank asal, dan 2 tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk persetujuan untuk perpindah proses migrasi dari BRI Syariah maupun BNI Syariah ke Bank Syariah Indonesia.

Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening
Account Migration Approval and Authorization Form

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Perhatian/Pertimbangan
Harap ditulis dengan huruf cetak dan tidak dibenarkan untuk menandatangani jika formulir ini dalam keadaan kosong.
Please fill in with black letters and complete the form.

Harap ditulis dengan huruf cetak
Please fill in with black letters

Saya yang bertandatangan dibawah ini:
I, the undersigned below:

Nama lengkap _____
Full name
Alamat Kartu Identitas _____
ID Card Address
Alamat Sesuai KTP _____
KTP Address as stated in the card
Tempat dan Tgl Lahir _____
Place and Date of Birth
Nomor Handphone _____
Phone No.

Pemilik Rekening dengan data berikut:
Account Owner with the following data:

No. Rekening _____
Account Number
Nama Bank Asal _____
Name of Origin Bank
No. Buku Tabungan BSI _____
No. Pass Book
No. Kartu ATM BSI _____
ATM Card Number

(Untuk selanjutnya disebut sebagai "Pemberi Kuasa")
(Here is also referred to as the "Authorizer")

Sehubungan dengan penggabungan bank antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI Syariah Tbk dan melakukan perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Pemberi Kuasa mengerti dan memahami akan dilakukan migrasi atas rekening milik Pemberi Kuasa di bank asal tersebut di atas menjadi rekening di PT Bank Syariah Indonesia Tbk ("Migrasi").
In connection with the merger of Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah and PT Bank BRI Syariah Tbk to PT Bank Syariah Indonesia Tbk, The Authorizer should know that Authorizer's account in the original bank will be migrated to PT Bank Syariah Indonesia Tbk account ("Migration").

Untuk itu Pemberi Kuasa, menyetujui dan memberikan kuasa kepada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk untuk melakukan migrasi rekening Pemberi Kuasa sebagaimana disebutkan dalam kuasa ini ke rekening PT Bank Syariah Indonesia, Tbk serta melakukan tindakan-tindakan dan hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan pelaksanaan migrasi rekening dimaksud.
Therefore, the Authorizer grants full authority to PT Bank Syariah Indonesia, Tbk to migrate the Authorizer's account as mentioned by the holder of PT Bank Syariah Indonesia, Tbk and take action and execute report with the implementation of the account migration intended.

Selanjutnya untuk kepentingan tersebut, Pemberi Kuasa menyatakan dan selanjutnya memberikan kuasa kepada Penerima Kuasa, hal-hal sebagai berikut dan untuk:

1. Rekening tersebut tidak terafiliasi atau terkait dengan penerimaan pembayaran gaji, imbal hasil investasi dari customer atau auto debit/standing instruction dari produk lainnya ataupun angsuran produk pembiayaan keveljaban bank dari Penerima Kuasa maupun rekening penerimaan dana dari pihak ketiga lainnya.
This account is not affiliated or related to the receipt of salary payments, investment returns, loan payments or other credit products from other banks.
2. Seluruh data yang tercantum dalam formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening ini adalah benar, sesuai dengan keadaan, akurat, valid dan masih berlaku.
All data contained in this account migration approval and authorization form is correct, in accordance with the circumstances, accurate, valid and still valid.

Gambar 3.10 Lembar Keempat Form Migrasi
Sumber: Praktikan, 2021

➤ **Mencetak kartu ATM sesuai dengan nama nasabah**

Setelah melakukan pengisian form, nasabah akan dipanggil oleh *Customer Service* untuk memasukan data-data nasabah ke sistem Bank Syariah Indonesia. Nasabah akan diberikan kartu ATM dan buku rekening BSI yang baru. Praktikan diminta untuk mencetak kartu ATM nasabah sesuai dengan permintaan bank nasabah di komputer kantor menggunakan yang terhubung dengan mesin yang berfungsi untuk mencetak nama pada kartu ATM.

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan pada proses pencetakan kartu ATM, yaitu :

- *Customer Service* akan memberikan kartu ATM yang sudah selesai proses migrasi
- Kartu ATM dimasukkan ke mesin pencetak nama
- Buka aplikasi *software* pencetak kartu di komputer
- Masukkan nama nasabah atau sesuai dengan keinginan nasabah

- Tekan “*Print*”
- Kartu ATM akan keluar dengan nama nasabah



Gambar 3.11 Pencetakan nama pada kartu ATM
 Sumber: Praktikan, 2021

➔ **Membantu nasabah untuk *Create New Pin* di Teller**

Setelah administrasi selesai, praktikan diminta untuk menemani nasabah untuk membuat pin pada kartu ATM yang baru. Maka proses perpindahan migrasi rekening nasabah sudah selesai.

3.3 Kendala yang dihadapi

Praktikan mengalami beberapa kendala yang harus dihadapi pada saat kegiatan Kerja Profesi berlangsung, kendala ini harus dilewati dan dilakukan secara baik sebagai bentuk tanggung jawab yang harus atau wajib dilakukan sesuai dengan perintah. Berikut adalah kendala-kendala yang terjadi selama masa Kerja Profesi berlangsung :

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan kunci utama bagi sebuah koordinasi pada suatu kelompok atau organisasi. Tanpa adanya komunikasi akan terjadinya kesalahan atau ketidaktahuan soal prosedur yang semestinya harus dilakukan. Pada Kerja profesi kali ini praktikan mengalami beberapa kendala yang terjadi karena komunikasi, yaitu antaranya :

- Terjadi *miss* komunikasi pada saat migrasi hari pertama berlangsung, sehingga nasabah harus menunggu selama 1 jam
- Adanya kesalahpahaman dalam pemberian tugas
- Informasi yang diberikan tidak terlalu lengkap dan tidak rinci

2. Kurangnya pengetahuan atau informasi bagi nasabah

Pada proses migrasi, banyak nasabah yang tidak membawa syarat secara lengkap sehingga tidak diperbolehkannya proses migrasi dalam tahap lanjut

3. Internet yang tidak mendukung

Dalam proses input data nasabah untuk *BI Checking*, komputer yang digunakan untuk mengakses internet sangat lama. Sehingga *proses BI Checking* membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama daripada yang seharusnya

3.4 Cara Mengatasi Kendala

1. Komunikasi

Praktikan mengatasi masalah tersebut dengan tidak malu untuk bertanya kepada pembimbing atau pemberi tugas karena takut adanya ketidaksamaan atau kesalahpahaman dalam melakukan pekerjaan. Serta meminta pemberi tugas untuk mengecek kembali apakah pekerjaan yang praktikan kerjakan adanya kesalahan.

2. Pengetahuan nasabah kurang tentang proses migrasi

Ketika nasabah datang dan tidak membawa prasyarat yang telah ditentukan, kami memberitahu untuk kembali lagi dilain waktu atau lain hari untuk melanjutkan proses migrasi ini.

3. Internet yang kurang cepat

Komputer yang ada pada kantor BSI KC Jakarta Pondok Indah ini langsung terakses dengan kabel LAN, maka praktikan mengharuskan untuk membawa laptop pribadi sehingga pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu.

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama kerja profesi berlangsung, praktikan mendapatkan pembelajaran yang sangat berharga dan tidak tergantik selama awal kuliah hingga sekarang, yaitu :

1. Disiplin dalam Bekerja

Pekerjaan apapun membutuhkan sikap disiplin, hal tersebut bisa berupa dalam waktu, pakaian, budaya yang ada pada perusahaan. Praktikan belajar untuk disiplin dalam datang tepat waktu, kembali tepat waktu ketika jam istirahat habis, maupun dalam hal berpakaian secara rapi dan sopan.

2. Bertanggung Jawab

Praktikan belajar untuk selalu bertanggung jawab atas *job desc* yang diberikan pada pembimbing selama masa kerja profesi. Dengan adanya rasa tanggung jawab ini, praktikan siap tidak siap dan mau tidak mau harus bisa atau menyelesaikan tugas yang diberi.

3. Kerja sama Tim

Kerja sama tim pada masa kerja profesi ini saling mem-*back up* satu sama lain. Hal ini dimana ketika ada satu anggota tidak dapat hadir atau tidak mengerti pada suatu hal yang diberikan, maka kami anggota kerja profesi akan saling membantu dan selalu bertukar informasi perihal pekerjaan.

4. Menambah Pengalaman

Tidak hanya pelajaran moral yang praktikan dapat, pengalaman terjun langsung ke dunia kerja merupakan hal yang memiliki nilai penting. Selain itu, praktikan juga memiliki *channel* baru untuk saling bertukar informasi.

5. Komunikasi Bisnis

Dengan adanya Kerja Profesi yang diberikan tugas sebagai *Customer Service*, praktikan belajar cara berkomunikasi yang baik dan melakukan pelayanan secara efektif serta efisien dalam melakukan pelayanan. Hal ini

diperoleh dari ilmu selama perkuliahan dan mengembangkannya sesuai dengan kondisi yang terjadi selama Kerja Profesi.

