

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama Praktikan melaksanakan Kerja Profesi pada Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah, Praktikan di tempatkan pada divisi *Operational Staff & Customer Service*. Divisi *Operational Staff & Customer Service* yaitu bertujuan untuk Membantu nasabah dalam proses migrasi, Melakukan BI Checking, Pengecekan berkas berkas nasabah, Pembukaan rekening online.

Sebelum memulai pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, Praktikan tentunya mendapatkan pelatihan dan pengarahan mengenai tugas pekerjaan yang diberikan untuk menghindari terjadinya kesalahan. Berikut tugas yang diberikan kepada Praktikan selama melaksanakan kegiatan Kerja Profesi di bagian *Operational Staff & Customer Service*.

1. Memeriksa kelengkapan data nasabah untuk melakukan proses migrasi, BI Checking dan pembukaan rekening online.
2. Melakukan fotocopy dokumen sebagai kelengkapan data atau persyaratan.
3. Menginput data ke Microsoft Excel mengenai Berita Acara Serah Terima.
4. Mencetak kartu ATM yang di isi oleh nama nasabah
5. Melakukan kegiatan memeriksa rekening koran yang akan dikirimkan kepada nasabah.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pada tanggal 21 Juni 2021 adalah hari pertama Praktikan melaksanakan kerja profesi divisi *Operational Staff & Customer Service* PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pondok Indah Jakarta. Praktikan merasa sangat gugup dan merasa senang, karena hal ini merupakan pertama kalinya Praktikan merasakan bagaimana situasi dunia kerja yang sebenarnya. Praktikan tiba di kantor pada jam 08.00 pagi, dan bertemu dengan Team Leader bernama Mba Tina.

Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah mempunyai kegiatan rutin yang harus diikuti oleh semua karyawan kantor. Kegiatan tersebut disebut

dengan *Morning Activity*. Pada kegiatan tersebut biasanya melakukan pembacaan doa pagi, taliwah qur'an, pembacaan core value akhlak dan pembacaan Visi Misi BSI.

Praktikan diberikan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia, serta pengarahan dan pelatihan mengenai tugas pekerjaan yang akan di berikan. Pelatihan pertama yang di berikan kepada Praktikan yaitu menjadi greeter kepada nasabah pada saat melakukan migrasi dan mempelajari mengenai produk-produk dari BSI serta membuka rekening melalui online yang bertujuan untuk mempermudah nasabah jika ingin membuka rekening di BSI.

Pelatihan dan pengarahan mengenai tugas pekerjaan yang diberikan bertujuan agar Praktikan mempunyai gambaran ketika berhadapan langsung dengan nasabah, dan sudah mengetahui langkah apa yang harus dilakukan, serta pengerjaan tugas lainnya. Dikarenakan adanya Covid19 pemerintah memberlakukan peraturan bagi sektor esensial untuk melakukan sistem *Work From Home* dan *Work Form Office* dan hanya boleh mempekerjakan 50% karyawan. Oleh karena itu dengan adanya mahasiswa yang melakukan kerja profesi, dapat membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Berikut adalah kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan pada Kerja Profesi selama 3 bulan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pondok Indah:

3.2.1 Berita Acara Serah Terima

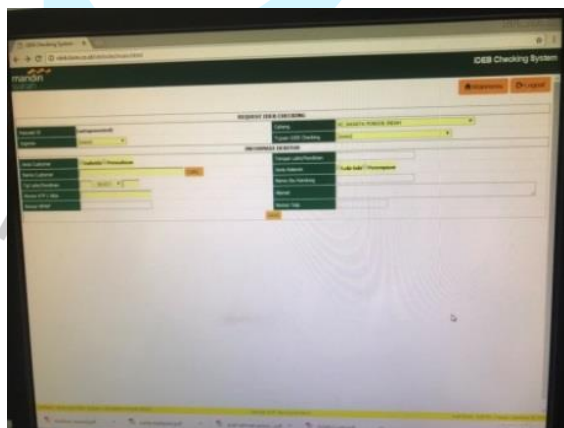
Berita acara serah terima merupakan lampiran sebagai satu formalitas untuk lembar pengesahan dan merupakan berkas tertulis untuk dijadikan bukti transaksi yang melibatkan 2 pihak. Hal ini dilakukan dengan cara memindahkan data nasabah yang terlampir di form seperti CIF, Loan, Nama Nasabah dan Unit Kerja lalu di input ke excel sebagai dokumen perusahaan lalu akan di periksa oleh RBRM.

	A	B	C	D	E	F	G
1							
2							
3	BERITA ACARA SERAH TERIMA (BAST) DOKUMEN						
4	RFO JAKARTA						
5	NOMOR:						
6							
7	TANGGAL: AGUSTUS 2021						
8	NAMA NASABAH						
9							
10	PIHAK I			PIHAK II			
11	Nama			Nama			
12	Jabatan			Jabatan			
13							
14	Daftar Nama Nasabah						
15	CIF	Loan	Nama Nasabah	Unit Kerja			
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24	Yang Menyerahkan			Yang Menerima			
25							
26	PIHAK I			PIHAK II			
27							

Gambar 3 1 Data Excel BAST
Sumber:Praktikan

3.2.2 Penginputan BI Checking

BI Checking merupakan layanan informasi berisikan riwayat kredit debitur yang tercatat dalam Sistem Informasi Debitur serta pengecekan fasilitas kreditur sebelum diberikan pembiayaan. BI Checking ini mempunyai 2 jenis customer, yaitu Individu dan Perusahaan. Dalam penginputan BI Checking, data yang dimiliki oleh nasabah harus lengkap, seperti Nama Customer, Tanggal lahir, Nomor KTP, Nomor NPWP, Jenis Kelamin, Nama ibu kandung, Alamat serta Nomor Telp. Setelah data ini sudah di input lalu di tanda tangani oleh RBRM dan akan di periksa oleh BOSM.



Gambar 3 2 BI Checking
Sumber:Praktikan

3.2.3 Pengecekan Kartu Kredit Nasabah

Bank Syariah Indonesia layanan Prioritas selalu mengirimkan kartu kredit untuk nasabahnya. Sebelum dikirimkan ke nasabah, Praktikan harus mengecek apakah nama dan alamatnya sudah sesuai dengan form yang dibuat. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan pengiriman, oleh karena itu Praktikan harus memastikan bahwa data pribadi nasabah tersebut sudah benar.



Gambar 3 3 Kartu Kredit Nasabah
Sumber: Praktikan

3.2.4 Pengecekan Rekening Koran

Rekening Koran merupakan transaksi keuangan yang terjadi pada periode tertentu pada rekening bank yang dimiliki oleh individu atau perusahaan. Praktikan diberi tugas untuk memisahkan rekening koran dan mengecek nama nasabah, mengurutkan nama dari A-Z serta rekening koran ini akan di kirimkan kepada nasabah. Proses ini rutin dilakukan sebagai kepentingan dokumen kantor.



Gambar 3 4 Rekening Koran
Sumber: Praktikan

3.2.5 Membantu Proses Migrasi

Bank Syariah Indonesia resmi melakukan merger yaitu Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Yang melakukan perpindahan ke BSI yaitu hanya BRI Syariah dan BNI Syariah untuk memberikan kemudahan. Sedangkan rekening Mandiri Syariah masih dapat digunakan oleh karena itu tidak perlu melakukan Migrasi. Praktikan melakukan beberapa tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan serta membantu proses berjalannya migrasi, seperti :

- Memastikan nasabah BNIS dan BRIS untuk membawa persyaratan yang diperlukan agar dapat melakukan proses migrasi, persyaratan yang perlu dibawa seperti Buku tabungan sebelumnya, KTP dan Kartu ATM sebelumnya.
- Memberikan serta membantu nasabah dalam pengisian form. Untuk melakukan proses migrasi Praktikan perlu memberikan form yang harus diisi oleh nasabah dan mencegah agar tidak terjadi kesalahan. Ketika nasabah mengisi form, praktikan perlu memfotocopy Kartu ATM sebelumnya, KTP, dan Buku tabungan sebelumnya sebagai back up data di bagian Back Office. Sebelum nasabah dipanggil oleh Customer Service, Praktikan perlu memastikan bahwa form tersebut sudah diisi

sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terdapat 4 form dalam proses melakukan migrasi yang wajib diisi oleh nasabah, dan 7 tanda tangan yang harus diisi sebagai persyaratan proses migrasi yaitu:

1. Form "Permohonan buku tabungan" sebagai tanda proses untuk pembuatan buku tabungan BSI. Data yang perlu diisi oleh nasabah yaitu Nama, No.Rekening dan juga Tanda Tangan.

A scanned image of a BSI form titled "PERMOHONAN BUKU TABUNGAN". The form is divided into several sections. At the top left, it says "Kepada Yth. Bank Syariah Indonesia Cabang Pondok Indah". To the right, it says "Sehubungan dengan hilangnya/kehilangan Buku Tabungan Atas Nama: No. Rekening: Mohon diterbitkan Buku Tabungan baru atas nama tersebut di atas". Below this, there is a section for "TANDA TERIMA" with fields for "No. Seri Lama", "No. Seri Baru", and "Tanggal". At the bottom right, there are checkboxes for "Buku permohonan Buku Tabungan" and "Debit Refining".

Gambar 3 5 Permohonan Buku Tabungan
Sumber: Praktikan

2. Form "Aplikasi BSI Mobile" kolom yang perlu diisi oleh nasabah yaitu nama, nomor telepon, nomor rekening, dan tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk pembuatan BSI Mobile.

A screenshot of the BSI Mobile application interface. The top bar shows the BSI logo and "BSI Mobile". Below the header, there are several input fields for user information, including name, phone number, and account number. There are also some dropdown menus and buttons. The interface is designed for a mobile device, with a clean and functional layout.

Gambar 3 6 Aplikasi BSI Mobile
Sumber: Praktikan

3. Form "Aplikasi Kartu Debit BSI" kolom yang harus diisi oleh nasabah yaitu nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, serta

tanda tangan nasabah. Hal ini bertujuan untuk pembuatan kartu ATM BSI.

A screenshot of a BSI (Bank Syariah Indonesia) debit card application form. The form is titled "Aplikasi Kartu Debit" and includes fields for personal information, account details, and a signature line. The BSI logo and name are visible at the top right.

Gambar 3 7 Aplikasi Kartu Debit
Sumber: Praktikan

4. Form terakhir yaitu "Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening" kolom yang harus diisi yaitu nama, alamat, tempat dan tanggal lahir, no handphone, no rekening, nama bank asal, dan tanda tangan. Hal ini bertujuan untuk membantu proses migrasi dari BNI Syariah dan BRI Syariah ke Bank Syariah Indonesia.

A screenshot of a BSI (Bank Syariah Indonesia) account migration consent form. The form is titled "Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening" and includes fields for personal information, account details, and a signature line. The BSI logo and name are visible at the top right.

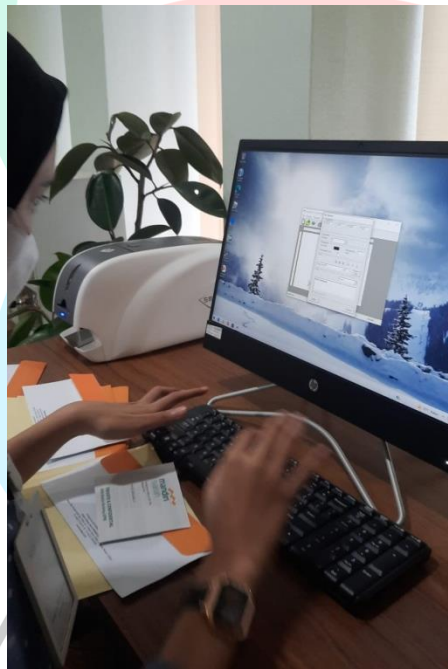
Gambar 3 8 Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening
Sumber:Praktikan

3.2.6 Pencetakan nama pada kartu nasabah

Setelah melakukan pengisian form, nasabah akan di panggil untuk melakukan migrasi ke Customer Service. Lalu akan di proses perpindahan kartu. Nantinya nasabah akan di berikan Kartu ATM serta buku tabungan BSI. Praktikan diminta untuk membantu nasabah dalam pemberian nama pada kartu sesuai dengan yang diminta oleh nasabah.

Langkah yang harus dilakukan untuk pencetakan nama yaitu:

- Kartu ATM dimasukkan ke mesin pencetak nama
- Lalu buka aplikasi software pencetak kartu di komputer
- Masukkan nama nasabah sesuai dengan keinginan nasabah
- Tekan print
- Lalu Kartu ATM akan keluar dengan nama nasabah



Gambar 3 9 Pencetakan Kartu Nama
Sumber:Praktikan

3.2.7 Mencatat nomor nasabah dan menghubungi nasabah

Praktikan diminta untuk menginput nomor nasabah yang sudah tersedia pada komputer kantor dan mengirimkan pesan kepada nasabah melalui *Whatsapp* berbentuk informasi maupun promo dari BSI.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama melakukan Kerja Profesi pada Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah, Praktikan tentu saja menghadapi kendala-kendala dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan, yaitu:

a. Jaringan Internet dan Komputer

Dalam pelaksanaan kerja profesi di Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah Praktikan sering menghadapi kendala dalam jaringan Internet yang kurang cepat, yang mengakibatkan penginputan data nasabah untuk melakukan BI Checking menjadi terhambat dan komputer yang sering tiba-tiba mati ketika sedang menginput data nasabah untuk dihubungi, serta kesulitan untuk memindahkan data dari device lain ke komputer.

b. Komunikasi

Praktikan mengalami kesalahan komunikasi pada saat melakukan proses pekerjaan, karena ketidaktahuan mengenai prosedur yang semestinya harus dilakukan. Kendala yang dihadapi karena kesalahan komunikasi, yaitu diantaranya:

- Adanya kesalahpahaman mengenai pemberian tugas dan pemberitahuan tugas yang tidak lengkap
- Terjadi miss komunikasi pada saat melakukan migrasi hari pertama berlangsung, sehingga nasabah harus menunggu selama 1 jam

c. Kurangnya informasi bagi nasabah

Pada saat proses migrasi berlangsung, banyak nasabah yang tidak membawa persyaratan untuk sebagai persyaratan untuk melakukan proses migrasi atau perpindahan rekening dari ATM sebelumnya ke Bank Syariah Indonesia.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Meskipun praktikan menghadapi beberapa kendala pada saat pelaksanaan Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia KC. Pondok Indah, praktikan dapat menhadapi kendala tersebut dan menyelesaikan Kerja Profesi dengan lancar dan sesuai dengan waktu yang di tentukan oleh Universitas Pembangunan Jaya yaitu 3 bulan.

Cara yang dilakukan oleh praktikan dalam mengatasi kendala, yaitu:

a. Jaringan Internet dan Komputer

Jaringan yang digunakan oleh kantor BSI KC.Pondok Indah yaitu menggunakan kabel LAN untuk jaringan internet, dan komputer yang digunakan di kantor, adalah komputer-komputer lama oleh karena itu sering terjadi kendala pada saat melakukan pemindahan data dari device lain. Oleh karena itu praktikan harus bersabar pada saat melakukan BI Cheking dan pada saat melakukan pemindahan data dari device lain.

b. Komunikasi

Praktikan mengatasi masalah yang terjadi yaitu dengan cara, mendiskusikan terkait masalah yang terjadi serta tidak malu untuk bertanya dan memastikan kepada pembimbing mengenai tugas yang di berikan, hal ini dilakukan agar dapat mencegah terjadinya kesalahan atau ketidaksamaan dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

c. Kurangnya informasi bagi nasabah

Bagi nasabah yang tidak membawa persyaratan untuk melakukan proses migrasi, praktikan memberitau untuk datang kembali di lain hari atau lain waktu. Dan memberitau kepada nasabah mengenai persyaratan yang wajib dibawa untuk melakukan proses migrasi. Seperti Buku tabungan sebelumnya, KTP, dan juga Kartu ATM sebelumnya.

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Dengan adanya kerja profesi di BSI KC.Pondok Indah praktikan sangat senang sekali karena mendapatkan banyak pembelajaran, pengalaman serta dapat mengetahui dunia kerja yang sebenarnya. Kerja profesi ini merupakan hal yang tidak akan pernah terlupakan dan tergantikan.

Kerja Profesi ini mengajarkan praktikan untuk disiplin dalam melakukan pekerjaan. Yaitu mengikuti aturan-aturan yang sudah di tetapkan oleh kantor, datang ke kantor sesuai dengan jam yang sudah di tentukan yaitu 07.30, serta melakukan pengumpulan tugas sesuai dengan

waktu yang sudah di tentukan, bertanggung jawab atas jobdesk yang sudah di berikan dan dilaksanakan dengan baik.

Dengan tugas-tugas yang diberikan praktikan mau tidak mau, siap tidak siap harus menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan selesai karena hal tersebut merupakan tanggung jawab praktikan. Melakukan kerja sama tim, yaitu mem-back up pekerjaan ketika ada anggota yang berhalangan untuk hadir ke kantor, dengan senang Praktikan membantu dan saling bertukar informasi perihal pekerjaan. Kerja Profesi ini memberikan praktikan pengalaman karena bisa terjun langsung ke dunia kerja, dan bisa mendapatkan gambaran jika setelah lulus dari Universitas Pembangunan Jaya langsung melamar ke perusahaan yang diinginkan.



