

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja



Gambar 3.1 Pelaksanaan Kerja Profesi
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan

Praktikan melaksanakan kegiatan kerja profesi di PT Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Labu, Jakarta Selatan. Selama pelaksanaan kerja profesi praktikan di tempatkan dibidang Operasional, Operasional merupakan divisi *Halper Customer Service* membantu kegiatan Customer Service dan mendukung kegiatan operasional perbankan lainnya agar dapat berjalan dengan maksimal.

Adapun rincian kegiatan yang praktikan lakukan selama kerja profesi berlangsung, yaitu :

1. Melakukan migrasi rekening
2. Melakukan pemberkasan dokumen (e-filling)
3. Melakukan penyusunan data nasabah
4. Melakukan pengisian daftar mutasi harian transaksi backoffice
5. Membantu nasabah untuk membuka rekening secara online

6. Membantu nasabah untuk melakukan Aktivasi BSI Mobile.

Dengan adanya kegiatan tersebut praktikan mendapatkan banyak sekali pengalaman dan ilmu dalam dunia pekerjaan terutama di perbankan, dapat secara langsung melayani nasabah yang ingin melakukan berbagai macam transaksi terutama migrasi rekening dari BRI Syariah dan BNI Syariah ke Bank Syariah Indonesia. Selain membantu Customer Service melakukan migrasi rekening, praktikan membantu nasabah yang ingin membuka rekening online melalui *webform.bsm.co.id*, persyaratan yang dibutuhkan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pajak Wajib Pajak (NPWP).

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kerja profesi di lapangan selama +- 400 jam atau 3 bulan dimulai pada tanggal 21 Juni 2021 s.d. 03 September 2021. Pelaksanaan kerja profesi ini sesuai dengan hari kerja yang berlaku di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pondok Labu, yaitu hari Senin s.d. Jum'at pada pukul 08.00 - 16.00 WIB.

Pelaksanaan kerja yang praktikan lakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pondok Labu. Tepat pada Tanggal 21 Juni 2021 praktik datang ke kantor cabang dan diarahkan ke ruangan meeting oleh salah satu karyawan di kantor tersebut untuk bertemu Ibu Khusnul Hadidah Bahar selaku Operasional Staff, Ibu Hadidah menjadi pembimbing kerja praktikan di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Pondok Labu. Praktikan dan teman-teman mendapatkan pengarahan dan mendapatkan pelatihan yang di bimbing oleh Ibu Khusnul Hadidah Bahar selaku perwakilan dari Branch Manager yaitu Bapak Rizky Aria Fitrianda yang berhalangan untuk hadir.

Setelah mendapatkan pengarahan dan pelatihan yang cukup maksimal, praktikan sudah cukup memahami tugas-tugas dan pekerjaan yang harus di kerjakan dalam waktu yang sudah ditentukan. Praktik dan teman-teman dibimbing dan dituntut untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah diberikan dan memberikan yang terbaik untuk perusahaan tersebut.

Selain memiliki tanggung jawab dalam bekerja praktikan juga harus memiliki kepercayaan diri, berkomunikasi, ketelitian dan sigap dalam melakukan segala pekerjaan. Dengan memberi pelayanan yang baik dan maksimal, hal tersebut memberi dampak yang baik pada perusahaan.

Berikut tugas-tugas praktik lakukan yang harus dikerjakan di PT. Bank Syariah Indonesia dibawah tanggung jawab pembimbing Ibu Didah, yaitu :

3.2.1 Melakukan migrasi rekening

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

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Bismillahirrahmanirrahim
Harap ditulis dengan huruf cetak dan tidak dibenarkan untuk menandatangani jika formulir ini dalam keadaan kosong
Please fill in with block letters and complete the form

Harap ditulis dengan huruf cetak
Please fill in with block letters

Saya yang bertandatangan dibawah ini:
I am undersigned hereby:

Nama lengkap
Full name

Nama Kartu Identitas
Identity Card Address

Nama Sesuai KTP
Address as listed in ID Card

Tempat dan Tanggal Lahir
Place and Date of Birth

Nomor Handphone
Phone Number

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
Bank Book Number

No. Kartu ATM BSI
ATM Card Number

(Untuk selanjutnya disebut sebagai "Pemberi Kuasa")
(here in after referred to as the "Authoriser")

Sehubungan dengan penggabungan bank antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BSI 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 between PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah and PT Bank BSI Syariah Tbk. Has change the name to PT Bank Syariah Indonesia Tbk., The Authoriser should know that Authoriser's account in the original bank will be migrated into 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 Authoriser, Granted full authority PT Bank Syariah Indonesia, Tbk to migrate the Authoriser's account as mentioned to the account of PT Bank Syariah Indonesia, Tbk and take actions and matters related with the implementation of the account migration referred to.

Selanjutnya untuk kepentingan tersebut, Pemberi Kuasa menyatakan dan selanjutnya memberikan kuasa kepada Penerima Kuasa, hal-hal sebagai berikut dan untuk:
Furthermore, for this purpose, the Authoriser represents and further authorizes the Power of Attorney for the following matters and to:

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 anguran produk pembiayaan kewajiban baik dari Penerima Kuasa maupun rekening penerimaan dana dari pihak ketiga lainnya.
This account will not affiliated or related to the receipt of salary payments, investments returns from customer or auto debit / standing instruction from other products or settlements of liability financing products either from the Beneficiary or accounts receiving funds from other third parties.
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 3.2 Formulir Migrasi Rekening
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan



Gambar 3.3 Situasi antrian migrasi
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan



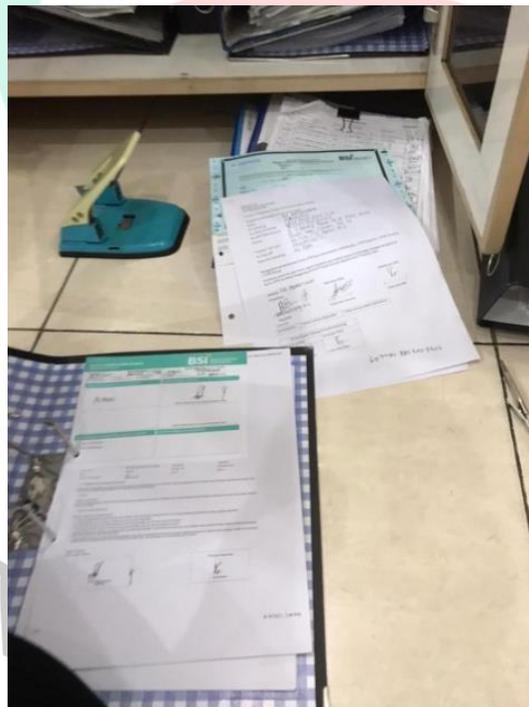
Gambar 3.4 Praktikan membantu nasabah dalam melengkapi persyaratan migrasi
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan



Gambar 3.5 Praktikan membantu nasabah dalam pengisian form migrasi
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan

Migrasi rekening adalah proses pemindahan rekening dari bank BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, menjadi rekening Bank Syariah Indonesia. Selama tiga bulan melaksanakan kerja profesi praktikan bertugas sebagai *halper Customer Service* membantu nasabah yang ingin melakukan migrasi rekening agar kegiatan migrasi rekening berjalan dengan lancar praktikan melakukan pendataan nasabah yang ingin melakukan migrasi dan tidak melakukan migrasi. Selanjutnya untuk nasabah yang ingin melakukan migrasi, terlebih dahulu mengisi formulir dan membawa persyaratan migrasi yang sudah ditentukan berupa buku rekening Bank sebelumnya, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank sebelumnya, Persyaratan tersebut akan di foto kopi oleh praktikan. Setelah sudah terisinya formulir dan persyaratan, nasabah dapat langsung ke Customer Servis untuk menindak lanjuti proses migrasi rekening.

3.2.2 Melakukan pemberkasan dokumen (e-filling)



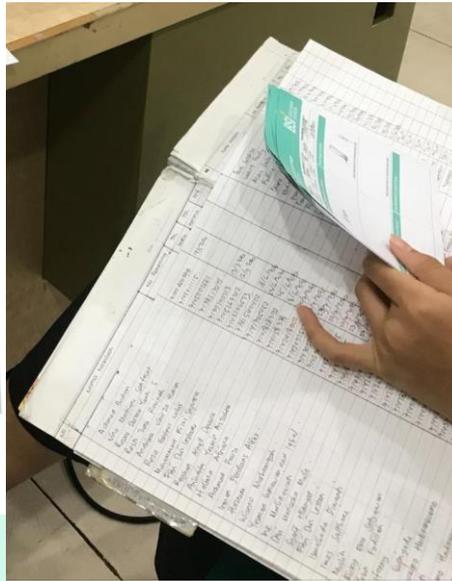
Gambar 3.6 Penyusunan dokumen nasabah BSI
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan



Gambar 3.7 Dokumen yang sudah tersusun
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan

Praktikan melakukan penyusunan dokumen-dokumen sesuai dengan tanggal transaksi dan sesuai dengan kategorinya, seperti formulir deposito, formulir migrasi, formulir pembukaan buku tabungan serta rekening, memo internal, pembukaan rekening tabungan haji, pemblokiran kartu atau perbarui kartu ATM, formulir keluhan yang dialami nasabah. Setelah dokumen sudah tersusun sesuai dengan kategori dan tanggal transaksi, praktikan merapihkan dokumen tersebut kedalam *Bantex* atau map besar.

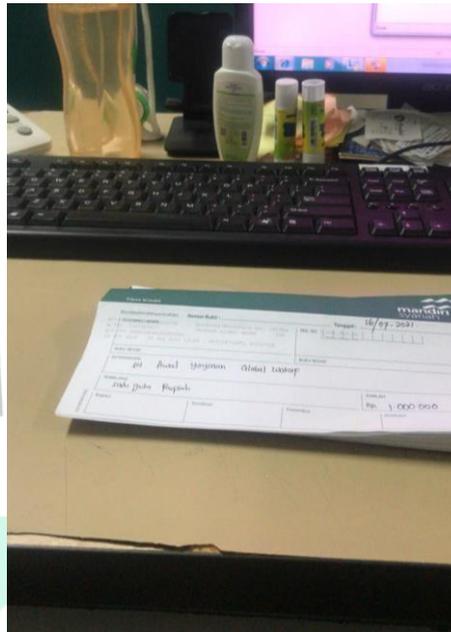
3.2.3 Melakukan Penyusunan data nasabah



Gambar 3.8 Praktikan dalam proses penyusunan data nasabah
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan

Kegiatan praktikan menulis dan merekap data nasabah pada buku besar yang sudah disediakan, Praktikan menulis data nasabah sesuai dengan huruf depan nama nasabah, no rekening dan tanggal transaksi yang dilakukan. Kegiatan ini dilakukan praktikan satu minggu sekali, setelah selesai praktikan merekap data nasabah, dokumen tersebut dimasukkan ke dalam *Bantex* atau map besar.

3.2.4 Melakukan daftar mutasi harian transaksi back office



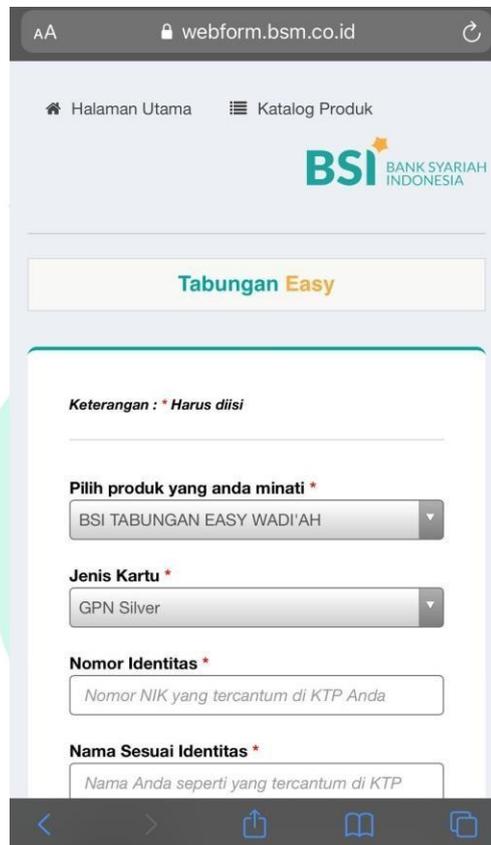
Gambar 3.9 praktikan melakukan mutasi harian transaksi
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan

Praktikan diminta oleh bagian *Back Office Staff* untuk melakukan pengisian daftar mutasi harian transaksi *back office staff*, praktikan mengisi daftar mutasi di kertas kuitansi *tiket kredit*, menuliskan keterangan nasabah, tanggal transaksi dan jumlah transaksi. Setelah pengisian daftar mutasi selesai, kuitansi tersebut dirapihkan sesuai tanggal transaksi dan memasukkan ke dalam *Bantex* atau map besar.

3.2.5 Pembukaan rekening secara online



Gambar 3.10 Praktikan membantu nasabah pembukaan rekening online
Sumber : Dokumentasi pribadi praktikan



Gambar 3.11 Website pembukaan rekening online
Sumber : webform.bsm.co.id

Dalam kegiatan ini praktikan membantu nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening secara online, berikut langkah-langkah untuk melakukan pembukaan rekening, yaitu :

- 1) Buka webform.bsm.co.id
- 2) Pilih produk tabungan sesuai dengan kebutuhan
- 3) Pilih jenis tabungan yang dibutuhkan
- 4) Pilih kartu yang di inginkan
- 5) Ketika halaman pengisian formulir sudah terbuka isi kolom (Produk yang diminati, Jenis kartu, nomor KTP, nomor NPWP, Tempat dan Tanggal Lahir, jenis kelamin, nomor telepon, alamat sesuai dengan domisili, pendidikan, pekerjaan, sumber dana, dan tujuan pembukaan rekening)
- 6) Pilih setuju setelah melakukan pengisian identitas nasabah

- 7) Terdapat nomor atau kode reservasi yang harus disimpan dan berlaku selama 24 jam
- 8) Berikan nomor reservasi kepada *Customer Service* untuk proses selanjutnya
- 9) Setelah berhasilnya pembukaan rekening, nasabah diminta untuk menandatangani dokumen yang sudah disediakan.

3.2.6 Membantu mengaktivasi BSI Mobile



Gambar 3.12 Pengaktivasi BSI Mobile nasabah
Sumber : Dokumentasi BSI Mobile

Praktikan membantu mengaktivasi BSI Mobile, sebelumnya praktikan mengucapkan salam terlebih dahulu dan menanyakan keperluannya transaksi yang dibutuhkan, setelah itu memastikan nasabah sudah mendownload aplikasi tersebut di Google Play Store maupun App Store.

Berikut langkah-langkah untuk mengaktivasi BSI Mobile :

- 1) Masuk ke aplikasi dan pilih opsi sudah memiliki Rekening
- 2) Klik Aktivasi
- 3) Masukkan nomor ponsel yang telah didaftarkan dan akan mendapatkan kode aktivasi dari Short Message Service (SMS) setelah registrasi.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam menjalankan kerja profesi praktikan mengalami beberapa kendala, Kendala yang dihadapi membuat praktikan terhambat dalam proses penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri dalam menjalani kegiatan kerja profesi, dan sebagai bentuk tanggung jawab praktikan dalam menjalani suatu pekerjaan.

Berikut kendala yang dialami oleh praktikan selama menjalankan Kerja Profesi, yaitu :

1. Komunikasi

Awal mula menjalani Kerja Profesi Praktikan mengalami kendala dalam berkomunikasi secara langsung dengan nasabah, praktikan merasa takut dan kurangnya percaya diri dalam penyampaian informasi ataupun membantu nasabah untuk melakukan transaksi. Hal tersebut tidak bisa dijadikan alasan, karena berkomunikasi secara langsung dengan nasabah adalah menjadi kewajiban dan tanggung jawab bagi praktikan yang menjalankan Kerja Profesi di perbankan.

2. Sistem Error

Di era digital pastinya Bank Syariah Indonesia memiliki sistem dalam menginput data nasabah, melakukan transaksi dan pastinya semua kegiatan sudah diatur oleh sistem yang ada. BSI KCP pondok Labu mengalami errornya sistem selama beberapa menit, sehingga Customer Service dan Teller tidak dapat mengakses sistem tersebut untuk melakukan proses transaksi nasabah. Untuk sementara BSI KCP Pondok Labu tidak menerima nasabah untuk beberapa waktu, hingga sistem dapat digunakan kembali.

3. Menjalani Kerja Profesi dimasa Pandemi

Kerja Profesi di masa pandemi memiliki tantangan tersendiri bagi praktikan dalam menjalankan kerja profesi, praktikan mengalami beberapa kendala, Kendala yang dihadapi dimasa pandemi ini memiliki ketakutan akan bertemu banyak orang yang tidak tau asal usul sebelumnya darimana dan bagaimana, tetapi hal tersebut tidak menjadi alasan untuk tidak melayani nasabah. Semua karyawan dan nasabah dituntut untuk mematuhi protokol kesehatan yang sudah berlaku demi kesehatan masing-masing.

4. Kelengkapan Dokumen Nasabah

Praktikan membantu nasabah yang ingin melakukan migrasi rekening, sebelum melakukan migrasi rekening nasabah diminta untuk mengisi data diri di formulir migrasi dan memberikan persyaratan dokumen kepada praktikan, Banyak nasabah yang datang tidak membawa persyaratan

dokumen secara lengkap, sehingga proses migrasi terhambat karena hal tersebut.

5. Tidak cukup pulsa nasabah

Praktikan mengalami kendala saat proses pengaktifan Mobile Banking nasabah, dikarenakan untuk mengaktifkan Mobile Banking dikenakan biaya pulsa untuk pengiriman kode aktivasi agar Mobile Banking nasabah tersebut terdaftar dan dapat digunakan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dalam kegiatan Kerja Profesi pastinya memiliki kendala dalam melakukan suatu pekerjaan, hal tersebut tidak menjadi halangan bagi praktikan, jika mengalami kendala praktikan mencari cara untuk menyelesaikan masalah tersebut sehingga pekerjaan dapat di selesaikan dengan baik. Dengan adanya kendala praktikan memiliki pengalaman dan semakin terampil dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Berikut cara praktikan dalam mengatasi kendala pada Kerja Profesi, yaitu

1. Komunikasi

Praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara terus berlatih melayani nasabah hingga lancar berkomunikasi dan memberikan informasi kepada nasabah. Selalu bertanya jika mengalami kesulitan dan kurangnya pengetahuan tentang perusahaan kepada pembimbing kerja, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

2. Sistem Error

Dengan adanya kejadian sistem error, hal tersebut menjadi masalah besar bagi karyawan, dengan adanya masalah tersebut pihak kantor langsung segera melaporkan kepada bagian Information Technology (IT), tidak butuh waktu lama sistem dapat kembali digunakan dan kantor cabang dapat kembali menerima dan melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi.

3. Kerja Profesi dimasa pandemi

Kerja Profesi dalam Kondisi pandemi Covid-19, dengan angka penularan yang cukup tinggi, pemerintah mengeluarkan aturan terkait PPKM level 4 di pulau Jawa dan Bali. Dengan adanya aturan dari pemerintah, bapak Rizky selaku Kepala Cabang BSI Pondok Labu menyediakan fasilitas untuk karyawan, seperti masker, Vitamin C, hand Sanitizer serta menggunakan sarung tangan. Karyawan BSI juga diwajibkan tes swab untuk 1 minggu sekali dan sudah melakukan vaksin. Setiap harinya

nasabah yang datang dibatasi hanya 15 sampai 20 orang saja, bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi diwajibkan untuk cuci tangan terlebih dulu, cek suhu, dan harus mematuhi protokol kesehatan yang ada. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah adanya penyebaran Covid-19.

4. Kelengkapan dokumen

Bagi nasabah yang datang tidak membawa kelengkapan persyaratan dokumen, praktikan dengan tegas memberikan informasi mengenai persyaratan migrasi rekening kepada nasabah tersebut yang hendak melakukan migrasi, tetapi tidak membawa kelengkapan dokumen. Karena bagaimanapun persyaratan dokumen tersebut sangat penting dan takut terjadi penyalahgunaan terhadap rekening tersebut, nasabah dapat kembali lagi dengan membawa kelengkapan persyaratan dokumen untuk melakukan proses migrasi selanjutnya.

5. Mencukupi Pulsa Nasabah

Agar BSI Mobile nasabah terdaftar, nasabah perlu memiliki pulsa minimal Rp. 5.000 untuk proses verifikasi yang dikirimkan oleh Customer Service dalam bentuk kode One Time-Password (OTP). Tidak banyak nasabah yang memiliki tersedianya pulsa, sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam proses pengaktifan BSI Mobile. Praktikan berinisiatif untuk membantu nasabah yang ingin membeli pulsa, dan praktikan menyediakan jual pulsa untuk nasabah yang membutuhkan. Hal tersebut dapat mengatasi kendala dan melakukan proses pengaktifan BSI Mobile dengan cepat dan terkendali.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Selama pelaksanaan Kerja Profesi, praktikan mendapatkan banyak sekali pembelajaran dan pengalaman yang diperoleh saat kerja profesi berlangsung, dengan adanya pengalaman tersebut praktikan menjadi pribadi yang baik dan bertanggung jawab, yaitu :

1. Bertanggung Jawab

Bertanggung jawab dengan segala sesuatu merupakan sikap yang harus diterapkan pada diri. Praktikan belajar untuk bertanggung jawab dengan pekerjaan dan kepercayaan yang sudah diberikan pada pembimbing selama kegiatan kerja profesi, sehingga praktikan harus menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.

2. Disiplin

Disiplin dalam bekerja sangat penting, dengan disiplin waktu dan pakaian merupakan cerminan pada diri kita. Praktikan belajar untuk berpakaian rapi dan sopan, disiplin datang tepat waktu mengikuti peraturan yang sudah berlaku di perusahaan.

3. Kerja sama tim

Kerjasama adalah suatu kerangka kerja yang diselesaikan oleh sekurang-kurangnya dua individu, dalam ranah pekerjaan, kerjasama menjadi vital dengan alasan bahwa tidak ada orang yang dapat bekerja sendiri terutama di sebuah perusahaan. Dalam kegiatan kerja profesi, praktikan lebih sering melakukan kerja sama tim, pekerjaan dapat diselesaikan secara cepat dan saling membantu dalam setiap pekerjaan.