

## BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

### 3.1 Bidang Kerja

Bagian *helper Customer Service* bertugas membantu nasabah yang ingin melakukan migrasi untuk mempercepat prosesnya maka *helper* bertugas untuk melakukan pendataan terhadap nasabah yang ingin migrasi dan non migrasi untuk selanjutnya memilah nasabah yang ingin melakukan migrasi mengisi form, mengisi kertas yang sudah disediakan, melakukan pendataan nasabah dengan membawa persyaratan migrasi, melakukan penyimpanan data nasabah, hingga membantu nasabah untuk melakukan *digital bank* yang bisa didapatkan melalui *app store* maupun *Play store*.

Setelah menerima kode aktivasi yang dikirimkan oleh CS maka nasabah bisa melanjutkan untuk melakukan pendataan untuk kemudahan akses transaksi yaitu menggunakan *Mobile banking* yang bernama BSI Mobile, setelah pendataan dan akun berhasil aktif nasabah akan segera dipanggil sesuai dengan nomor antrian untuk menuju ke *Customer service 01*.

Proses migrasi selesai maka nasabah akan mendapatkan buku tabungan berlogo Bank Syariah Indonesia (BSI) dan kartu ATM baru, Praktikan mendapat tugas untuk membantu nasabah membuat pin baru atau Creat New PIN ATM yang dibantu dibagian Teller. Praktikan menjalankan tugas sesuai dengan rincian bidang pekerjaan yang sudah diberikan di awal kegiatan Kerj profesi dimulai yaitu pada tanggal 21 Juni 2021. Melakukan perbantuan *Customer Service (CS)* dalam sebutan *helper* atau *greater 3 & 4* yang merupakan salah satu kegiatan untuk melayani nasabah dalam acara *Rollout*.

*Customer Service* yang ada pada Kantor Kas cabang Ciputat ini memiliki 2 bidang fokus yang berbeda, yaitu *Customer Service 1* difungsikan untuk melayani nasabah yang ingin melakukan migrasi kartu ATM, dan *Customer Service 2* difungsikan untuk melakukan pelayanan

umum seperti nasabah yang ingin membuka rekening baru, menindaklanjuti kartu ATM yang terblokir, Pergantian buku tabungan, aktivasi *Mobile Banking*, ataupun nasabah dengan keperluan lain yang berkaitan dengan *Customer Service* pada suatu bank. Kedua bagian yang telah disebutkan merupakan bentuk kontak langsung dengan nasabah untuk menyelesaikan segala keperluan nasabah.

### **Rincian kegiatan *bagian Helper Customer Service***

#### **1. Memilah nasabah Migrasi dan Non Migrasi**

Banyaknya jumlah nasabah yang berkunjung di waktu operasional dengan jumlah CS yang sangat terbatas membuat *Helper* harus sigap dalam melayani nasabah sesuai dengan kepentingannya, bagi nasabah yang ingin melakukan proses migrasi maka akan dibantu oleh *helper* dengan mengisi form migrasi yang berisi rincian nama lengkap, data KTP, dan pendataan mengenai bank sebelumnya baik no rekening maupun nomor buku tabungan untuk segera diproses oleh CS terkait perpindahan dana dari BNI Syariah menjadi BSI.

#### **2. Menyesuaikan dokumen sebagai syarat migrasi**

Tahapan selanjutnya untuk proses migrasi nasabah perlu menunjukkan 3 syarat migrasi, yaitu KTP asli, Buku tabungan BNI Syariah, dan kartu ATM BNI Syariah. Ketiganya harus lengkap untuk bisa dilakukan proses migrasi, apabila satu diantaranya hilang maka nasabah diharuskan membawa surat kehilangan yang berasal dari kepolisian. Dokumen yang diminta kemudian disesuaikan dan dilakukan pengecekan melalui komputer CS guna memastikan kepastian data nasabah.

### 3. Mempersiapkan Buku Tabungan Baru dan Kartu ATM

Nasabah yang bisa melengkapi persyaratan maka akan langsung di proses untuk mendapatkan buku tabungan yang baru dengan jumlah saldo yang sudah langsung termigrasi dari bank sebelumnya. Praktikan mempersiapkan buku dan ATM sesuai dengan urutan nomor buku agar memudahkan *Customer Service* melakukan pendataan pada akhir transaksi.

### 4. Mengaktifkan M-Banking dan melakukan *Creat new PIN*

Tahapan akhir dalam pelayanan nasabah adalah memastikan nasabah untuk mengaktifkan *mobile banking* guna mempermudah proses transaksi yang berkaitan dengan BSI Syariah untuk kedepannya yang berkaitan dengan hal hal sosial seperti bersedekah, infaq, maupun fitur-fitur yang berkaitan dengan waktu shalat, serta BSI Mobile juga memudahkan untuk melakukan transaksi seperti pengisian dana untuk beberapa akun *marketplace*.

Apabila Nasabah menggunakan BSI mobile dan menggunakan untuk transaksi, maka Nasabah akan mendapat *Gift* dari BSI yang diberikan secara Cuma-Cuma. Hal ini sejalan dengan harapan Bank Syariah Indonesia untuk mendorong masyarakat yang terutamanya adalah Nasabah BSI untuk mulai mempermudah transaksi menggunakan *digital mobile*.

## 3.2 Pelaksanaan Kerja

Tanggung jawab Praktikan ketika melakukan kerja profesi di bagian *helper Customer Service (CS)*

### 1. Memastikan Tujuan Transaksi Nasabah

Tugas pertama yang dilakukan oleh Praktikan yaitu mengetahui maksud kedatangan nasabah yang terbagi atas keperluan di bagian *teller*, CS 01, atau CS 02. Praktikan menempati posisi sesuai keadaan dan kondisi nasabah yang datang ke bank untuk memudahkan melakukan komunikasi harus secara langsung dengan nasabah.

Praktikan mengarahkan nasabah sesuai dengan kepentingan dengan memberikan nomor antrian yang sudah disediakan. Dalam beberapa praktik cukup banyak nasabah yang melakukan interaksi dengan Praktikan untuk mengetahui proses migrasi yang sedang berlangsung, ini merupakan hal yang sangat penting dimana Praktikan harus memiliki wawasan mengenai proses migrasi dengan membaca buku panduan yang disediakan oleh Bank sebelum proses magang dimulai. Nasabah akan menunggu panggilan sesuai nomor antrian yang diberikan di awal kedatangan.

## 2. Mengetahui bagaimana proses migrasi berlangsung

Praktikan juga diberi pengetahuan mengenai proses migrasi yang dikerjakan oleh *Customer Service 01* yang sebelumnya tercatat sebagai kepemilikan BNI Syariah dengan jumlah saldo yang tercatat hingga kemudian berganti menjadi BSI Syariah.

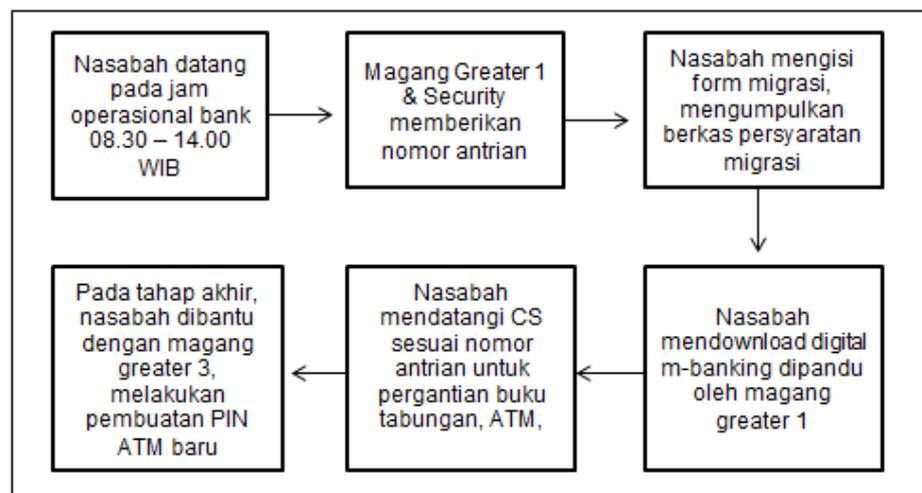
Proses tersebut meliputi beberapa bagian mengenai 1 identitas nasabah yang diinput mengenai nomor rekening nasabah, nomor kartu identitas, serta nomor telepon yang aktif guna disambungkan dengan *Mobile Banking* hingga pada tahap selanjutnya, nasabah diberikan pertanyaan terkait pengajuan akad buku tabungan yang diinginkan yang tersedia dalam 2 pilihan yaitu, Wadiah dan Mudharabah, keduanya memiliki perbedaan yaitu mengenai uang administrasi setiap bulan.



3.2 Gambar Pendataan Proses Migrasi

Sumber: Data didapatkan dari Praktikan

Nasabah perlu menandatangani sebagai bentuk sah nasabah di atas buku tabungan yang baru, nasabah juga mendapat kartu ATM Baru yang dana nya sudah otomatis berpindah ke nomor rekening yang baru. Nasabah kemudian diarahkan untuk membuat PIN baru yang dibantu oleh Praktikan, kartu ATM dapat digunakan dalam waktu 1 x 24 di bank BSI maupun bank mandiri. Alur proses dibawah ini dibuat berdasarkan pelaksanaan dari Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia secara langsung. Berikut adalah alur proses migrasi nasabah.



3.3 Skema alur migrasi BSI

Sumber: Data diolah oleh Praktikan dari Bank Syariah Indonesia

### 3. Menginput Data nasabah ke Dalam Buku Register Harian

Kegiatan harian yang dijalankan oleh Praktikan berkaitan juga dengan administrasi, yaitu melakukan penginputan data nasabah yang melakukan berbagai transaksi pada *Customer service*, seperti pembukaan rekening, pembukaan deposito, penutupan deposito, cetak rekening koran, membuka tabungan haji atau transaksi yang banyak dilakukan oleh nasabah yaitu migrasi buku rekening dan kartu ATM.



3.4 Gambar Register harian

Sumber: Data diolah oleh Praktikan dari Bank Syariah Indonesia

#### **4. Membantu Nasabah melakukan *Create PIN ATM***

Aktivitas praktikan pada saat menjalani kerja profesi di Bank Syariah Indonesia, berinteraksi langsung dengan nasabah untuk memproses dan mempercepat langkah migrasi di tahap akhir yaitu pembuatan PIN ATM agar kartu dapat difungsikan.



### 3.5 Proses *Creat PIN* nasabah

Sumber: Data diolah oleh Praktikan dari Bank Syariah Indonesia

Proses migrasi memberikan dokumen pendukung yang baru bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan salah satunya adalah penggunaan kartu ATM, kartu dengan *design* yang baru dengan logo milik BSI menjadi salah satu alat nasabah untuk transaksi yang difasilitasi oleh Bank, dengan pemberian kartu ATM baru maka nasabah diminta untuk membuat PIN yang baru dengan tujuan kartu ATM dapat berfungsi, nasabah diminta untuk membuat PIN yang terdiri dari 6 digit angka.

## 5. Registrasi Transaksi Harian Migrasi



3.5 Gambar Pengarsipan dan Input Transaksi

Sumber: Data diolah oleh Praktikan dari Bank Syariah Indonesia

Praktikan memiliki peran dan tanggung jawab untuk menginput data data Nasabah BNI Syariah yang sudah melakukan migrasi, seperti kembali memastikan kelengkapan data yang sudah di foto *copy* oleh rekan seprofesi magang pada saat jam operasional, demikian tanggung jawab ini merupakan bentuk report atau pelaporan seluruh transaksi yang ada di BNI Syariah untuk menggolongkannya jumlah transaksi Migrasi dan Non migrasi, seperti pembukaan rekening Haji, membuka deposito, membuka tabungan dengan Akad yang baru, membuka tabungan E-mas, maupun menutup deposito, dengan ini maka seluruh transaks yang berlangsung

pada *Customer Service* dapat terlihat dan terukur setiap harinya pada jam pelayanan.

Praktikan mengimplmentasikan ilmu arsip dan pengelolaan data menggunakan *office* dalam melakukan penginputan data, sehingga dapat dipastikan bahwa tujuan Praktikan magang dapat tercapai pada bagian ini untuk mengimplementasikan ilmu yang dimiliki selama duduk di bangku perkuliahan pada Universtas Pembangunan Jaya , Bintaro.

## 6. Aktivasi Mobile Banking



3.6 Aktivitas Mobile Banking nasabah

Sumber: Data diolah oleh Praktikan dari Bank Syariah Indonesia

Berkembangnya teknologi memberikan manfaat kemudahan bertransaksi bagi banyak orang, terutama dalam bidang perbankan nasabah diarahkan bertransaksi melalui bank digital. Praktikan mengarahkan nasabah untuk mengunduh aplikasi di *app store* atau *play store* dengan pencarian *BSI Mobile*, lalu nasabah diminta untuk mengisi

data dan nomor rekening serta nomor telepon yang aktif guna memudahkan Customer Service untuk mengirimkan kode OTP, setelah itu Praktikan yang dibantu oleh CS akan mengirimkan kode OTP ke gawai nasabah, setelah diinput maka *Mobile banking* nasabah otomatis terhubung dengan rekening yang baru saja didaftarkan dan bisa digunakan untuk transaksi seperti Transfer, mengisi pulsa, sedekah, *top up market place* seperti Shopee, Toko Pedia, Lazada, mencicil E-mas, mencicil biaya Haji, dan nasabah dapat melihat waktu untuk shalat pada *Mobile Banking* BSI.

Pada sisi yang lainnya pihak bank memberikan tanggung jawab yang cukup besar bagi Praktikan dan rekan-rekan yang juga menjalankan Kerja Profesi untuk memastikan bahwa nasabah diharuskan untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking* BSI / BSI Mobile, terdapat satu keuntungan yang bisa didapatkan oleh Bank apabila ada nasabah yang melakukan transaksi di *Mobile Banking*, hal ini juga menjadi fokus penting bagi praktikan untuk nasabah mengunduh dan bertransaksi menggunakan BSI Mobile sebelum melangkah keluar dari Bank.

## **7. Bertugas Memperbanyak Dokumen**

Praktikan memiliki tugas untuk membantu bagian *Helper* apabila terdapat lonjakan Nasabah yang datang ke Bank, untuk mempercepat proses migras biasanya Praktikan membantu untuk menjalankan mesin *Foto Copy* dengan tujuan untuk menjadikan dokumen nasabah tersimpan didalam Bank. Praktikan memiliki ilmu baru yaitu dapat mengoperasikan mesin *foto copy* baik untuk memperbanyak dokumen Nasabah maupun mencetak ulang data Nasabah yang sudah tersimpan pada sistem perbankan.

## 8. Aktivitas *Greeting* Nasabah

Praktikan mendapat tugas untuk belajar menyambut nasabah yang datang pada jam Operasional yang menunjukkan *image* bahwa Praktikan adalah Staff Resmi Bank Syariah Indonesia yang siap memberikan pelayanan kepada Nasabah yang datang. Praktikan berdiri tepat disamping petugas keamanan yang membuka pintu dan mengucapkan salam serta bertanya mengenai maksud transaksinya.

## 9. Aktivitas *Problem Solving*

Kegiatan proses transaksi berlangsung, Praktikan akan mengkonfirmasi setiap nasabah migrasi yang memiliki kendala terhadap pengunduhan *Mobile Banking*, selain pada jaringan biasanya Praktikan membantu nasabah untuk memecahkan masalah dan pertanyaan yang berkaitan dengan perbankan sehingga nasabah yang masih bingung dapat dengan jelas mengetahui tanpa nantinya berlama – lama bertanya kepada *Customer Service*.

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam menjalankan kegiatan Kerja Profesi di salah satu perbankan yang baru saja diresmikan pada tahun 2020 sebagai gabungan dari 3 bank yang memiliki 14.000 nasabah, Praktikan memiliki kendala yang berasal dari internal perusahaan tempat Kerja Profesi sampai kendala teknis dalam pelaksanaan magang. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh Praktikan :

#### A. Praktikan harus berinteraksi dengan nasabah dimasa Pandemi

Praktikan mendapat tanggung jawab untuk melayani nasabah secara langsung dalam perbantuan proses migrasi di bank BNI Syariah yang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia, mayoritas 50% dari 14.000 nasabah cabang KK Ciputat belum mengetahui informasi merger 3 bank besar sehingga Praktikan harus memberikan informasi terhadap nasabah secara langsung, dimasa pandemi Praktikan terkendala untuk berkomunikasi dan

berhadapan secara langsung dimana Praktikan harus berhati-hati dan menjaga protokol kesehatan secara ketat untuk menghindari tertularnya virus COVI –19, Hal Ini Berkaitan dengan latar belakang nasabah mengenai kondisi kesehatan yang berbeda beda sehingga menimbulkan tingkat kewaspadaan pada Praktikan.

### **B. Kelengkapan Syarat Dokumen**

Pada praktiknya kegiatan migrasi merupakan salah satu aktivitas yang berkaitan dengan data keuangan nasabah, sehingga untuk memperkecil resiko pada bank, aktivitas migrasi tidak dapat diwakilkan kecuali pada kondisi-kondisi tertentu, meski begitu nasabah yang datang maupun yang diberi surat kuasa harus membawa syarat dokumen.

Pada praktiknya banyak nasabah yang datang tidak membawa syarat dokumen secara lengkap sehingga terkendala untuk melakukan proses migrasi, biasanya nasabah merasa panik karena kartu ATM yang sudah termigrasi tidak dapat digunakan untuk bertransaksi seperti tarik tunai, transfer, cek saldo, maupun transaksi lainnya, hal ini karena saldo nasabah sudah berpindah secara otomatis di Bank Syariah Indonesia dengan jumlah saldo yang sesuai dengan sebelumnya.

### **C. Ketidaksesuaian Kode Verifikasi**

Salah satu tugas berlanjut yang diberikan kepada Praktikan adalah memastikan nasabah sudah mengunduh aplikasi mobile banking BSI dengan tujuan mempermudah transaksi nasabah melalui digital tanpa harus datang ke kantor secara *offline*. Praktikan membantu nasabah untuk mendownload, kemudian aktivasi BSI Mobile sesuai dengan kode yang dikirimkan oleh CS BSI, pada praktiknya kesalahan nomor telepon atau perubahan nomor telepon pada nasabah mempengaruhi aktivasi *mobile banking* pada handphone nasabah.

#### **D. Sistem Error**

Transformasi pelayanan perbankan mengikuti era digital memberikan dampak positif dengan adanya kemudahan transaksi oleh nasabah sehingga tidak perlu datang ke kantor untuk transaksi, dalam pelaksanaannya tidak jarang nasabah yang mengeluhkan sulitnya melakukan transaksi secara online sehingga kami sebagai CS harus membantu nasabah baik via telepon maupun secara langsung untuk membantu memberikan panduan terkait kendala sistem yang dihadapi oleh nasabah.

#### **E. Nasabah Tidak Memiliki Cukup Pulsa**

Praktikan mengalami kendala pada saat proses pembuatan Mobile Banking yaitu ketersediaan pulsa oleh nasabah, sehingga pembuatan Mobile Banking terekendala dan prosesnya lebih lama dari yang seharusnya karena ketersediaan pulsa pada nomor yang didaftarkan oleh nasabah di awal pendaftaran.

#### **F. Sistem Pelayanan Offline**

Dalam menjalankan operasionalnya, perbankan menggunakan sistem Proses migrasi yang berjalan mengalami beberapa kendala dalam proses pelayanannya, hal ini sangat jelas terlihat bagaimana sistem antrian yang cukup padat dan tidak seimbang dengan jumlah *Customer Service* yang ada, sehingga banyak Nasabah yang mengeluhkan lamanya pelayanan, hal ini tentu saja menjadi perhatian bagi Praktikan dalam melayani Nasabah sebaik mungkin agar tidak menimbulkan hal – hal yang tidak terduga bagi Nasabah terhadap BSI.

### **3.4 Cara Mengatasi Kendala**

Selama melakukan kerja profesi di salah satu kantor kas (KK) bank yang baru saja tergabung dalam merger dari 3 Bank besar terdapat

beberapa kendala dalam pelaksanaannya, namun kendala-kendala yang disebutkan diatas terjadi tidak lebih dari 3x yang disebabkan oleh kendala teknis maupun kendala yang disebabkan oleh *human error*, dalam proses magang setiap kendala selalu dievaluasi untuk segera ditangani dan dibuat solusinya sehingga dalam proses pelaksanaan magang.

#### **A. Memfasilitasi Kebutuhan Staff**

Tingginya angka penularan COVID-19 kecemasan yang berarti bagi Praktikan, perbankan merupakan salah satu perusahaan *essensial* yang diberikan izin untuk tetap beroperasi di tengah masa *lock down* untuk wilayah Tangerang Selatan. Pihak manajemen Bank Syariah Indonesia memberikan fasilitas bagi staff yang ada didalam ruangan, BSI KK Ciputat menyediakan Vitamin C, Madu siap minum, susu siap minum, APD masker yang diwajibkan memakai *double mask*, serta penggunaan sarung tangan pada saat pelaksanaan kerja berlangsung. BSI juga memberikan fasilitas tes swab untuk 1 bulan sekali secara gratis untuk memastikan kondisi dan kesehatan pekerjanya.

#### **B. Memberi informasi terkait syarat transaksi**

Nasabah yang datang ke kantor Bank Syariah Indonesia cabang Ciputat dengan tujuan migrasi biasanya terkendala dengan syarat, sehingga sebelum nasabah masuk kedalam ruangan maka *greater 1* dan 2 serta bagian kewan akan memberikan informasi terkait syarat melakukan migrasi, seperti membawa Kartu ATM, buku tabungan, serta KTP asli, jika 1 dari 3 syarat hilang maka nasabah diminta menunjukan surat kehilangan yang berasal dari kepolisian. Dengan hal ini nasabah tidak akan berlama-lama dalam menjalankan proses migrasi.

#### **C. Menambah Jumlah Customer Service**

Kendala yang dialami oleh BNI Syariah pada saat proses migrasi membuat kepala cabang mengambil tindakan untuk menambahkan jumlah Customer Service pada KK Juanda, dan anak magang memiliki tanggung jawab yang besar dalam pelayanan terhadap Nasabah agar tidak lagi menimbulkan kendala.

#### **D. Membantu Nasabah mengisi pulsa dengan pembayaran Tunai**

Salah satu syarat menginstal dan menggunakan *mobile banking* pada ponsel nasabah adalah tersedianya pulsa minimal Rp 5.000 untuk proses verifikasi yang dikirimkan melalui *Customer Service* dalam bentuk kode OTP. Mayoritas nasabah kebingungan dengan syarat ini dan harus keluar bank untuk membeli pulsa, melihat kendala yang sangat menghambat waktu, maka Praktikan berinisiatif untuk menjual pulsa pada kegiatan magang dengan harga yang sesuai pada umumnya konter, dengan hal ini tentu saja nasabah menjadi lebih mudah dalam menginstal dan bertransaksi menggunakan BSI mobile.

#### **3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi**

Praktikan mendapatkan banyak ilmu serta pengalaman dalam menjalankan Kerja Profesi yang dilakukan selama 3 bulan, pada Bank Syariah Indonesia. Praktikan merasa memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara profesional dengan tingkatan yang lebih, hal ini berkaitan dengan bidang kerja yang dijalankan oleh praktikan yaitu sebagai *Greater Customer Service*.