

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Praktikan mendapat peluang dan kesempatan dalam bagian perbantuan *Customer Service* (CS) Bank Syariah Indonesia dengan tugas utamanya adalah membantu CS utama dalam melayani nasabah yang ingin melakukan proses migrasi kartu ATM yang sebelumnya BNI Syariah diubah menjadi Bank Syariah Indonesia dengan melakukan pergantian buku tabungan dan kartu ATM.

Dengan adanya laporan yang dibuat dalam bentuk laporan Kerja Profesi ini Praktikan ingin memaparkan proses bagaimana nasabah bank BNI Syariah mengganti kepemilikan kartu ATM serta buku tabungannya menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) bersamaan dengan berbagai urutan aktivitas yang dilakukan oleh Praktikan selama diperbantukan sebagai *Customer Service* pada pelayanan Migrasi Nasabah pada Kantor Kas Ciputat Juanda.

Menjadi suatu tantangan bagi Praktikan untuk bisa menjalani Kerja Profesi, dimana Praktikan harus berhadapan secara langsung dengan dunia kerja dan segala resikonya yang penuh dengan banyak pembelajaran, pada sisi lainnya Kerja Profesi (KP) merupakan suatu kegiatan yang dapat memberikan gambaran yang lebih nyata kepada mahasiswa mengenai dunia kerja, sekaligus memberikan kesempatan untuk mempraktikkan dan menyesuaikan teori yang telah didapatkan selama menjalani perkuliahan. Program KP memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat mengenal, mengetahui dan berlatih menganalisis dalam lingkungan kerja.

Mahasiswa dapat memiliki pengalaman akan dunia kerja atau industri yang diminatinya dengan adanya program Kerja Profesi (KP) ini, Kita dapat melihat secara langsung bagaimana cara kerja, lingkungan tempat bekerja serta dapat belajar bagaimana cara menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya. Hal-hal tersebut dapat menjadi nilai tambah ketika kita mulai masuk ke dalam dunia kerja setelah kita lulus nanti. Perusahaan tempat KP Praktikan yaitu bagian Perbankan Syariah.



Praktikan memilih untuk melakukan Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia, karena ingin banyak mempelajari ilmu mengenai pelayanan terhadap *Customer* yang pernah dipelajari pada mata kuliah Manajemen Jasa Praktikan ditempatkan dalam bagian *Greater*, pelayanan yang diberikan untuk nasabah yang ingin melakukan proses migrasi atau pertukaran Kartu ATM untuk dapat dipergunakan kembali oleh Nasabah.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Berikut merupakan maksud dari diadakannya Kerja Profesi yang dilaksanakan oleh mahasiswa:

- a. Mengetahui dan merasakan secara langsung dunia pekerjaan dengan kebijakan yang ada didalam perusahaan.
- b. Memperdalam wawasan mahasiswa dengan melakukan kerja profesi.
- c. Mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang didapatkan didalam perusahaan.

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

Berikut merupakan tujuan dari diladakannya Kerja Profesi yang dilaksanakan oleh mahasiswa:

- a. Untuk menambah keterampilan dan pemahaman yang mendalam bagi Praktikan dalam menjalankan Kerja profesi.
- b. Untuk memperoleh pengalaman yang baru, memiliki relasi baru, lingkungan yang baru, dan memperoleh hal-hal yang tidak didapatkan didalam Universitas dalam pembelajaran.
- c. Bidang yang sedang dipelajari dengan pengalaman *problem solving* didalam perusahaan tempat menjalankan Kerja profesi.

1.3 Tempat Kerja Profesi



Gambar 1.1 Tempat Kerja Profesi Bank Syariah Indonesia

Sumber : www.cnbc.go.id

Tempat Praktikan menjalankan kegiatan Kerja Profesi berada kawasan Institusi yaitu Universitas Muhammadiyah Jakarta, Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Negeri Islam. Berada di tengah tengah lingkungan pendidikan menjadikan bank berbasis syariah ini menjadi salah satu primadona di wilayah Ciputat sehingga cukup banyak nasabah yang berasal dari staff maupun bagian dari Universitas.

Bank Syariah Indonesia terletak di antara kota Tangerang Selatan dan Jakarta Selatan yang berlokasi di Jl. Ir H Juanda Kompleks Universitas Muhammadiyah Jakarta RT. 004/008 No. 75 a, Ciputat, Cirendeui, Tangerang Selatan, Indonesia.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Pelaksanaan Kerja Profesi disesuaikan dengan pengajuan di awal surat keterangan yaitu pada tanggal 21 Juni 2021 hingga tanggal 27 Agustus 2021. Waktu serta hari pelaksanaan kerja Profesi diinformasikan pada saat awal pertemuan antara mahasiswa magang dengan bagian perusahaan yang memiliki ditunjuk sebagai mentor oleh perusahaan, sudah diatur sebagaimana mestinya pada saat perjanjian yaitu 5 hari kerja dalam waktu satu minggu dengan jumlah jam kerja adalah 8 Jam/hari.

Praktikan menjalani kegiatan sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh mentor terkait dengan waktu kerja yang dibagi-bagi, *Work From Home* dan *Work From Office* akan diinformasikan secara berkala oleh mentor, kantor cabang beroperasi untuk melayani nasabah migrasi, terkhusus untuk nasabah Perol, Nasabah perol merupakan nasabah yang berasal dari pihak kerjasama antara perbankan dengan perusahaan atau Universitas, Nasabah perol yang dimaksud disini yaitu seluruh dosen yang akan mengambil uang gajinya melalui *teller*.

