

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, setiap perusahaan semakin berusaha untuk bersaing dalam meningkatkan keunggulan kompetitif dari para kompetitor. Perusahaan perlu menyiapkan rencana yang matang dalam menghadapi perubahan serta persaingan yang akan dihadapi di masa mendatang. Perusahaan perlu memperhatikan salah satu hal penting dalam membuat rencana strategis yaitu dengan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai serta memiliki kemampuan dan keterampilan yang berkualitas agar dapat menghasilkan kinerja semaksimal mungkin demi mencapai tujuan bersama dalam perusahaan. Maka dari itu, Universitas Pembangunan Jaya membuat program Kerja Profesi yang bertujuan sebagai bentuk dorongan dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas.

Kerja Profesi (KP) merupakan suatu program kerja lapangan atau kerja praktek yang dimiliki oleh Universitas Pembangunan Jaya dalam meningkatkan kualitas mahasiswa sebagai sumber daya perusahaan nantinya. Program Kerja Profesi Universitas Pembangunan Jaya menjadi salah satu syarat kelulusan yang memiliki bobot 3 sks dengan total jam pelaksanaan Kerja Profesi yang sesuai dengan buku pedoman Kerja Profesi Universitas Pembangunan Jaya yaitu minimal 400 jam kerja dengan maksimal 8 jam kerja per hari tanpa menghitung jam istirahat.

Mengingat persaingan kerja yang semakin ketat, maka Kerja Profesi ini merupakan suatu kesempatan besar bagi mahasiswa untuk dapat mempraktekkan dan menyesuaikan teori yang telah diperoleh selama melaksanakan perkuliahan, sebagai gambaran mengenai dunia kerja serta meningkatkan kualitas mahasiswa agar memiliki daya saing yang tinggi. Mahasiswa dapat secara langsung mengenal, mengetahui, dan belajar bagaimana sistem kerja perusahaan, lingkungan kerja perusahaan dan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya. Dalam hal ini,

mahasiswa memiliki kebebasan dalam mencari informasi dan memilih perusahaan yang akan dituju sebagai tempat pelaksanaan Kerja Profesi yang sesuai dengan bidang masing-masing.

Dalam kegiatan Kerja Profesi ini, Praktikan mendapatkan kesempatan untuk melakukan Kerja Profesi pada industri perbankan yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya BSI ex BNI Syariah cabang KK Juanda Ciputat pada posisi menjadi *Staff* Perbantuan *customer service* dalam program Migrasi Rekening atau *roll out*. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil *merger* dari ketiga Bank Syariah yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada bulan Februari 2021. Menurut Kasmir (2003, 216) *Customer service* merupakan segala aktivitas yang mempunyai tujuan demi memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dengan cara memberikan kepuasan bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, Praktikan membantu CS dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah yang ingin melakukan proses migrasi rekening termasuk pergantian buku tabungan, kartu ATM, dan *Mobile banking*. Serta membantu melayani nasabah untuk transaksi non migrasi seperti mencetak rekening koran, pembuatan rekening baru, pencairan deposito, dan lain sebagainya.

## **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi**

### **1.2.1 Maksud Kerja Profesi**

- a) Mempelajari lebih dalam mengenai ilmu yang telah didapat selama perkuliahan di lingkungan kerja.
- b) Mengetahui aktivitas kerja Pemasaran pada *customer service* di perusahaan Bank Syariah Indonesia.
- c) Memperluas dan menambah ilmu serta pengalaman mengenai dunia kerja.

### 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi

- a) Untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mata kuliah Kerja Profesi (*Internship*) pada Program studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya.
- b) Memberikan gambaran dunia kerja kepada mahasiswa.
- c) Menambah wawasan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan serta meningkatkan kualitas mahasiswa dalam dunia kerja.

### 1.3 Manfaat Kerja Profesi

#### 1.3.1 Bagi universitas

- a) Menjadi wadah untuk menerima masukan serta *feedback* dalam melakukan penyempurnaan kurikulum program studi sesuai dengan ketentuan industri dan masyarakat.
- b) Membina serta memperluas jaringan kerjasama antara sesama perguruan tinggi atau dengan instansi/perusahaan terkait.
- c) Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Kerja Profesi.

#### 1.3.2 Bagi Mahasiswa

- a) Mendapatkan pengalaman kerja yang sinkron dengan kompetensi mahasiswa sehingga dapat memiliki pengetahuan, perilaku serta keterampilan yang mencukupi pada bidangnya.
- b) Mahasiswa bisa mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan melakukan pengembangan sesuai dengan studi kasus yang dipelajari selama melakukan Kerja Profesi.
- c) Terbentuknya sikap mahasiswa yang mandiri dan dapat beradaptasi dengan kehidupan nyata di dunia kerja serta

dapat belajar berkomunikasi dan berperilaku sesuai dengan pekerjaannya.

### 1.3.3 Bagi Perusahaan

- a) Melaksanakan salah satu sikap dalam hal tanggung jawab sosial kelembagaan.
- b) Adanya kerjasama yang saling menguntungkan antara perguruan tinggi dengan dunia industri/perusahaan dan pihak yang terlibat lainnya.
- c) Dapat membangun relasi baik antara instansi dengan perguruan tinggi.

### 1.4 Tempat Kerja Profesi

Kerja Profesi dilakukan di perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) ex BNI Syariah cabang Kantor Kas (KK) Tangerang Ciputat atau biasa disebut KK Juanda Ciputat dengan alamat di Jl. Ir. Haji Juanda, Cempaka Putih, Ciputat Timur. Kantor Kas Juanda Ciputat merupakan salah satu kantor cabang dari perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan berada pada lingkup Universitas seperti Universitas Muhammadiyah Jakarta dan Universitas Ahmad Dahlan (ITB AD).

Praktikan memilih perusahaan BSI ex BNI Syariah ini karena Praktikan yakin bahwa dengan ikut berpartisipasi dalam aktivitas program Migrasi Rekening dari BNI Syariah ke Bank Syariah Indonesia (BSI) akan memiliki potensi besar dalam memberikan pengetahuan serta pengalaman yang bermanfaat sebagai gambaran dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu, Praktikan juga ingin mengetahui lebih dalam lagi terkait aktivitas dan sistem kerja yang ada pada Perbankan Syariah.

## 1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kerja Profesi

### A. Tahap Persiapan

Pada tahap ini Praktikan melakukan proses pencarian informasi mengenai perusahaan yang sedang membuka kesempatan dan menerima mahasiswa untuk melakukan Kerja Profesi atau magang. Praktikan mendapatkan informasi dari rekan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia sedang mencari mahasiswa magang untuk berpartisipasi dalam melakukan program Migrasi Rekening. Praktikan langsung mengajukan surat permohonan Kerja Profesi kepada Program Studi yang selanjutnya diteruskan kepada pihak Fakultas. Setelah itu, Praktikan langsung mengirimkan dokumen atau surat tersebut kepada bagian Sumber Daya Manusia (SDM) Bank Syariah Indonesia Area Pondok Indah. Dalam kurun waktu kurang lebih satu minggu Praktikan mendapatkan informasi bahwa Praktikan diterima untuk melakukan Kerja Profesi pada bagian *customer service* di Kantor Kas Juanda Ciputat. Bank Syariah Indonesia.

### B. Tahap Pelaksanaan

Kerja Profesi ini dilakukan mulai dari tanggal 21 Juni 2021 sampai 27 Agustus 2021. Pelaksanaan KP dilakukan 5-6 hari dalam seminggu dengan sistem kerja *Work From Office* (WFO) dan *Work From Home* (WFH) secara bergantian. Total jam kerja yang dilaksanakan Praktikan yaitu kurang lebih selama 408 jam dengan jam kerja yang dimulai sejak pukul 07.30 WIB hingga 16.30 WIB dan waktu istirahat yaitu 1 jam.

### C. Tahap Pelaporan

Praktikan diwajibkan untuk membuat dan memberikan laporan mengenai kegiatan apa saja yang telah dilaksanakan di Kantor Kas Juanda Ciputat selama Praktikan menjalani Kerja Profesi. Hal ini bertujuan sebagai bukti bahwa Praktikan telah melakukan Kerja Profesi dengan sebagaimana mestinya.

