

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

1.1 Bidang Kerja

Kegiatan magang Kerja Profesi (KP) wajib dilakukan oleh seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya untuk mencukupi pemenuhan SKS sebelum menempuh tugas akhir. Kerja Profesi adalah aktivitas praktik langsung dalam institusi atau perusahaan dengan mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama masa kuliah berlangsung. Kegiatan kerja profesi dimulai dari mencari referensi mengenai perusahaan yang akan dituju menjadi tempat kerja profesi dan hasil pencarian ialah PT Bank Syariah Indonesia. Setelah itu, praktikan menyelesaikan administrasi untuk memenuhi syarat ketentuan dari Program Studi Manajemen untuk ditandatangani oleh dosen pembimbing beserta kepala program studi.

Bank Syariah Indonesia KK Tangerang – Ciputat beralamat di Jalan Ir H Juanda Rt 004 Rw 08 No 75 Aa menjadi pilihan utama karena perusahaan perbankan ialah lembaga yang menawarkan jasa keuangan dalam hal mendukung kegiatan perekonomian masyarakat dan negara. Salah satu bank yang menyediakan prasarana tersebut ialah PT Bank BNI Syariah yang kini melakukan merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Posisi yang diberikan kepada mahasiswa magang ialah greeter customer service.

PT Bank Syariah Indonesia mensyaratkan bahwa lama waktu kegiatan magang ialah selama satu bulan dan mahasiswa dapat memperpanjang selama tiga bulan. Namun wajib mengikuti ketentuan dan peraturan yang telah diberikan oleh pihak BSI. Adapun bidang kerja selama kegiatan kerja profesi pada program migrasi bank BNI Syariah menjadi BSI ialah:

- a. Turut serta pada proses migrasi sesuai dari jobdesk yang telah ditentukan.
- b. Memiliki tanggung jawab sesuai dengan tugas yang telah ditentukan.
- c. Membangun relasi dan mampu bekerjasama yang baik dengan tim kerja.

Seusai menyelesaikan syarat administrasi dengan dosen akademik dan menerima persetujuan dari Kepala Program Studi, selanjutnya mengirimkan berkas berupa formulir pengajuan kerja profesi beserta *curriculum vitae* melalui email ke perusahaan BSI, hingga pada akhirnya mendapat informasi dari pihak BSI bahwa diizinkan untuk dapat melaksanakan Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia.

1.2 Pelaksanaan Kerja

Ketika melaksanakan kerja profesi pada instansi BSI, Praktikan dituntut untuk dapat memahami setiap aktivitas pekerjaan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Praktikan diberikan tugas sebagai *greeter customer service* dengan tugas membantu *customer service* dalam melakukan proses migrasi atau pergantian buku rekening dan ATM nasabah dari rekening BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Selama melakukan magang Kerja Profesi, Praktikan dibimbing langsung oleh Kak Nadiyah selaku *customer service* dan kepala cabang yang banyak menjelaskan dan mengajarkan mengenai aktivitas kerja Dalam praktik kerja profesi tersebut, dibutuhkan kedisiplinan seperti berpakaian yang rapi, tidak telat hadir, dan mengikuti peraturan yang berlaku di kantor serta keterampilan dan kapabilitas dalam melayani nasabah.

Berikut merupakan uraian dalam tugas pekerjaan yang diberikan dalam pelaksanaan Kerja Profesi sebagai *greeter customer service* ialah sebagai berikut.

1. Berperan dalam membantu nasabah untuk mengisi formulir migrasi

Jika terdapat nasabah yang datang untuk melakukan migrasi rekening BNI Syariah menjadi rekening BSI maka Praktikan bertugas untuk memberikan informasi mengenai syarat dokumen yang harus disiapkan berupa kartu identitas (KTP atau Paspor), buku rekening, dan kartu ATM. Jika dokumen tersebut sudah lengkap, maka selanjutnya Praktikan memberikan formulir migrasi yang harus dilengkapi oleh nasabah yang berisi nama nasabah, alamat sesuai KTP, nomor rekening, dan tanda tangan yang harus dilengkapi oleh nasabah. Selain formulir migrasi, terdapat juga formulir kecil yang berisi nama, nomor rekening dan nomor telepon aktif yang harus diisi oleh nasabah untuk pengaktifan *mobile banking* BSI Mobile. Formulir tersebut nantinya digunakan sebagai bukti pengajuan bahwa nasabah benar-benar ingin dan setuju melakukan perpindahan rekening dari BNI Syariah menjadi rekening BSI.



Gambar 1.4 Formulir migrasi BSI

Sumber: <https://wordpress.com>

2. Melakukan fotokopi dokumen nasabah sebagai salah satu syarat migrasi rekening.

Setelah formulir telah diisi dan dilengkapi oleh nasabah maka tugas selanjutnya ialah mengumpulkan formulir tersebut dan meminjam dokumen

milik nasabah berupa KTP, ATM, dan buku rekening untuk di fotokopi. Lalu selanjutnya fotokopi dokumen beserta formulir migrasi akan diserahkan kepada *customer service*. Nantinya *customer service* akan menginput nomor telepon nasabah untuk dikirimkan kode aktivasi berupa 10 angka melalui sms kepada nasabah untuk mengaktifkan BSI Mobile.

3. Meminta otorisasi kepada kepala cabang

Proses transaksi yang dilakukan menggunakan sistem komputerisasi. Setiap melakukan transaksi, *customer service* ataupun teller harus meminta konfirmasi atau otorisasi kepada kepala cabang supaya permintaan transaksi dapat di *approve* oleh sistem. Praktikan bertugas untuk menyampaikan pesan *customer service* atau teller kepada kepala cabang dalam meminta otorisasi. Misalnya otorisasi ATM, otorisasi *mobile banking*, otorisasi pemblokiran rekening, dan otorisasi rekening T24.

4. Membantu aktivasi BSI Mobile

Setelah melakukan fotokopi dokumen maka dokumen yang asli akan diserahkan kembali kepada nasabah. Seraya menunggu nasabah untuk dipanggil ke *customer service*, tugas Praktikan ialah mengarahkan nasabah untuk mendownload BSI Mobile dan membantu mengaktifkan BSI Mobile dengan syarat terdapat pulsa minimal lima ribu di nomor telepon nasabah. Jika nasabah sudah mendapatkan kode aktivasi yang dikirimkan melalui sms oleh *customer service*, maka selanjutnya Praktikan akan membantu dan memberikan petunjuk kepada nasabah dalam mengaktifkan BSI Mobile. Langkah-langkahnya ialah:

1. Buka aplikasi BSI Mobile, kemudian klik *option* sudah memiliki rekening dan selanjutnya klik aktivasi



Gambar 1.5 tampilan pembukaan rekening



Gambar 1.6 tampilan menu aktivasi

2. Scroll sampai bawah kemudian klik setuju.
3. Masukkan nomor telepon dan kode aktivasi berupa 10 digit angka yang telah dikirimkan melalui sms.
4. Selanjutnya dari aplikasi BSI Mobile akan diarahkan untuk mengirim sms dengan syarat harus terdapat pulsa minimal lima ribu.
5. Jika sudah berhasil mengirim sms selanjutnya nasabah akan diminta untuk membuat pin yang berupa enam digit angka bebas yang akan digunakan untuk melakukan transaksi.
6. Selanjutnya nasabah diminta untuk membuat kata sandi yang digunakan untuk log in dengan jumlah 6 sampai 8 karakter berupa kombinasi huruf dan angka.
7. Jika sudah membuat pin dan kata sandi maka BSI Mobile sudah aktif dan sudah bisa digunakan untuk transaksi. BSI mobile yang sudah aktif ditandai dengan adanya nama nasabah.

8. Untuk memastikan kembali bahwa BSI Mobile sudah aktif, Praktikan mengarahkan nasabah untuk melakukan cek saldo di info rekening. Jika berhasil, artinya BSI Mobile sudah berhasil aktif dan sudah bisa digunakan untuk transaksi.



Gambar 1.7 Tampilan aplikasi BSI Mobile

Selain memiliki cukup pulsa, untuk melakukan aktivasi BSI Mobile juga diperlukan adanya jaringan internet pada *smartphone* nasabah. Aktivasi BSI Mobile merupakan hal yang cukup penting yang harus dihimbau kepada nasabah. Karena hal itu berpengaruh terhadap laporan pada Kantor Kas BSI, semakin banyak nasabah yang melakukan aktivasi BSI Mobile maka akan semakin baik penilaian kinerja Kantor Kas. Oleh karena itu, praktikan berperan dalam menghimbau nasabah agar mereka bersedia untuk mengaktifkan BSI Mobile.

Setelah selesai membantu nasabah untuk mengaktifkan *mobile banking* BSI Mobile maka Praktikan akan memberitahu nasabah untuk menunggu mengambil buku rekening dan kartu ATM BSI di customer service.

5. Melakukan register nasabah yang ditulis dalam buku regis nasabah

Kantor BSI beroperasi setiap harinya dari jam 08.30 – 14.00 WIB. Setelah bank selesai beroperasi dan sudah tidak ada transaksi nasabah, maka tugas yang harus dilakukan adalah melakukan register nasabah, yaitu mendata transaksi nasabah setiap harinya dalam buku register, baik nasabah migrasi maupun nasabah non migrasi dengan menulis nama lengkap, nomor rekening, dan nomor telepon berdasarkan nomor buku rekening dan jenis tabungan untuk di data setiap harinya. Transaksi yang dominan biasanya adalah transaksi nasabah yang melakukan migrasi rekening. Namun selain itu, ada juga transaksi nasabah lainnya seperti pencairan deposito, penutupan rekening, cetak rekening koran, membuka blokir kartu ATM, serta pembukaan rekening baru.

6. Merekap data migrasi nasabah

Kantor BNI Syariah yang kini menjadi Bank Syariah Indonesia memiliki kerjasama dengan Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ). Seluruh masyarakat UMJ seperti rektorat, dosen, dan mahasiswa memiliki rekening BNI Syariah. Untuk rektorat dan dosen rekening BNI Syariah yang dimiliki berupa rekening gaji, artinya setiap gaji yang didapatkan akan masuk dalam rekening gaji di BNI Syariah. Untuk mahasiswa, rekening BNI Syariah yang dimiliki digabung dengan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Karena adanya merger dari ketiga bank BUMN menjadi BSI maka mengharuskan mereka untuk melakukan migrasi rekening dari BNI Syariah menjadi BSI. Karena adanya kerjasama antara UMJ dengan BSI ex BNI Syariah, nasabah UMJ melakukan migrasi dengan metode kolektif. Dimana mereka diberi formulir terlebih dahulu, setelah semuanya diisi baru diserahkan ke Kantor Kas BSI yang dikumpulkan sesuai dengan fakultas. Ada beberapa fakultas yang mengumpulkan formulir secara kolektif di Kantor Kas BSI, antara lain Fakultas Kedokteran, Fakultas Agama Islam, Fakultas Pertanian, Rektorat, hingga mahasiswa. Dalam hal itu Praktikan berperan dalam memeriksa kelengkapan formulir yang telah diisi serta kelengkapan syarat dokumen untuk migrasi. Setelah itu seluruh formulir dan dokumen akan diinput

menggunakan Ms. Excel dengan mendata nama lengkap, nomor rekening, serta nomor telepon. Selanjutnya Praktikan berperan membantu *customer service* dalam menyusun dan mendata buku rekening BSI yang nantinya akan diberikan oleh nasabah.

7. Membantu Teller dalam menyelesaikan Daftar Mutasi Harian

Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan teller, seperti transaksi setor tunai, tarik tunai, atau transfer akan tercatat secara otomatis oleh sistem. Setelah bank tutup operasional maka tugas teller ialah melakukan input transaksi dalam daftar mutasi harian dari rekening teller ke rekening kas. Cara melakukan inputnya ialah dengan mencari tanggal dan jumlah transaksi yang sama dari sistem, kemudian meng-copy lima angka atau huruf terakhir dalam setiap kode transaksi dan menyalinnya di rekening kas.

1.3 Kendala Yang Dihadapi

Ketika melakukan Praktik Kerja Profesi di lapangan, Praktikan memiliki beberapa kendala. Hal tersebut dapat terjadi karena kurangnya pengalaman praktikan dalam dunia perbankan. Adapun kendala tersebut ada yang terjadi oleh Praktikan dan terjadi oleh perusahaan.

Beberapa kendala yang dihadapi praktikan adalah:

1. Keluhan nasabah terhadap layanan migrasi oleh customer service yang lama.

Karena adanya migrasi rekening menyebabkan ATM BNI Syariah menjadi terblokir secara otomatis dan tidak bisa digunakan, sehingga nasabah harus datang ke bank BSI untuk melakukan migrasi rekening dan mendapatkan ATM dan buku rekening BSI yang baru. Hal tersebut membuat beberapa nasabah mengeluh karena merasa disulitkan dengan adanya merger. Karena banyaknya nasabah di BSI KK Ciputat, yaitu sebanyak kurang lebih 12.000 nasabah, membuat antrean sangat panjang. Banyak nasabah yang mengeluh karena antrean yang panjang

dan lama. Hal tersebut menjadi kendala bagi Praktikan dalam menghadapi beberapa nasabah yang tidak sabaran dalam menunggu antrean.

2. Nasabah yang tidak memiliki cukup pulsa untuk aktivasi BSI Mobile.
Syarat untuk aktivasi *mobile banking* BSI Mobile ialah memiliki jaringan internet dan pulsa minimal lima ribu rupiah untuk mengirim sms. Namun banyak nasabah yang tidak memiliki pulsa yang cukup sehingga hal tersebut menghambat praktikan untuk membantu nasabah dalam mengaktifkan BSI Mobile.
3. Mesin fotokopi yang terkadang sering rusak sehingga proses fotokopi syarat dokumen nasabah terhambat dan tidak terselesaikan dengan tepat waktu.
4. Ketika melakukan pekerjaan merekap data formulir nasabah *pay-roll* yang mengumpulkan formulir migrasi secara kolektif, terdapat beberapa nasabah yang kurang melengkapi datanya atau kurang melengkapi dokumen syarat migrasi. Misalnya seperti tidak mengisi tanda tangan, tidak mengisi nomor telepon atau nomor rekening, kurang melengkapi fotokopi buku rekening atau ATM. Sehingga akan menghambat *customer service* dalam melakukan proses migrasi nasabah.
5. Ketika melakukan rekap data transaksi, perusahaan menggunakan sistem komputerisasi untuk melakukan input data, misalnya dalam melakukan input daftar mutasi harian. Kendala yang sering dialami ialah sulit mencocokkan tanggal dan transaksi nasabah di hari itu karena Praktikan belum terbiasa menggunakan sistem komputerisasi, sehingga Praktikan belum dapat bekerja secara maksimal dalam menggunakan sistem komputer yang baik dan sering mengalami kebingungan saat melakukan rekap data transaksi.

Adapun kendala yang dihadapi oleh perusahaan adalah:

1. Sistem perbankan yang offline.

Karena di Kantor Kas BSI cabang Ciputat belum memiliki kepala cabang, maka kepala cabang yang menempati selalu berganti setiap minggunya. Syarat bank untuk bisa melayani nasabahnya ialah harus terdapat kepala cabang, sehingga ketika di KK BSI cabang Ciputat belum ada kepala cabang yang datang maka bank tidak dapat beroperasi untuk melayani nasabah dan hal tersebut membuat banyak nasabah yang *complain* dan mengeluh karena mereka tidak bisa melakukan transaksi di bank.

1.4 Cara Mengatasi Kendala

1. Ketika berhadapan dengan nasabah yang memiliki banyak keluhan, maka yang dilakukan praktikan ialah mendengarkan dahulu dengan seksama hal apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah. Kemudian Praktikan akan meminta maaf atas ketidaknyamanan nasabah. Setelah itu Praktikan akan menjelaskan dengan baik dan sopan mengenai bagaimana solusi keluhan nasabah. Jika dapat ditangani langsung oleh Praktikan, maka akan mengambil tindakan secara langsung. Misalnya jika terdapat nasabah yang mengeluh mengenai kartu ATM yang tidak bisa digunakan, Praktikan dapat membantu dengan mencoba di mesin ATM BSI terlebih dahulu, jika tidak bisa akan dibantu di mesin electronic data. Namun jika keluhan nasabah tidak dapat ditangani langsung oleh praktikan, maka Praktikan akan segera menyampaikan keluhan kepada *customer service* sebagai penanggung jawab yang dikeluhkan oleh nasabah. Setelah keluhan sudah tersampaikan dan dapat ditangani, maka Praktikan akan mengucapkan terimakasih kepada nasabah karena sudah mau menunggu dan telah memperbaiki kinerja perusahaan dengan memberikan kritik.
2. Untuk nasabah yang tidak memiliki jaringan internet dalam proses aktivasi *mobile banking* BSI Mobile, Praktikan dapat membantu dengan menghubungkan dengan jaringan *Wi-Fi* yang tersedia. Namun bagi nasabah yang tidak memiliki cukup pulsa untuk mengirimkan sms, Praktikan menangani kendala tersebut dengan membantu menawarkan

melakukan *top-up* pulsa ke nomor nasabah sehingga nasabah tetap bisa melakukan aktivasi BSI Mobile.

3. Kerusakan mesin fotokopi seringkali berdampak pada terlambatnya proses fotokopi syarat dokumen nasabah. Ketika mesin fotokopi tidak berfungsi dengan baik, Praktikan biasanya menghubungi staf lainnya yang turut bertanggung jawab atas setiap fasilitas atau peralatan perusahaan. Sementara mesin fotokopi tidak bisa digunakan, maka Praktikan akan menggunakan alat printer yang juga bisa digunakan untuk fotokopi supaya nasabah tidak terlalu menunggu lama. Untuk mengatasi hal tersebut, Praktikan meminta maaf kepada nasabah atas keterlambatan dalam mengembalikan dokumen nasabah.
4. Jika terdapat nasabah yang kurang melengkapi data dalam pengisian formulir maka Praktikan akan mengelompokkan data formulir nasabah yang belum lengkap untuk dilaporkan kepada *customer service*. Selanjutnya *customer service* yang akan menangani kendala tersebut dengan menghubungi pihak PIC atau orang yang bertanggung jawab dalam pengumpulan formulir migrasi secara kolektif.
5. Dalam mengatasi kendala ketika menginput data melalui sistem komputerisasi, Praktikan berusaha latihan secara berkala agar dapat memaksimalkan pekerjaan melalui sistem komputerisasi dan mampu memahami bagaimana kinerja menggunakan sistem komputerisasi dengan baik serta belajar untuk lebih mencermati data dengan baik supaya proses merekap dan menginput data sesuai dengan benar. Jika Praktikan masih memiliki kebingungan maka akan bertanya langsung kepada pembimbing kerja untuk mengatasi bagaimana langkah selanjutnya dalam menggunakan sistem komputerisasi sehingga kendala terdapat teratasi.
6. Untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh perusahaan, yaitu ketika sistem perbankan terpaksa harus *offline* karena tidak adanya kepala cabang yang datang dihari tersebut. Maka jika ada nasabah yang datang, pegawai bank akan meminta maaf karena belum bisa membantu nasabah untuk transaksi dan menjelaskan alasan dengan baik dan sopan alasan

mengapa bank belum bisa melayani nasabah serta memberi arahan nasabah untuk transaksi di kantor BSI cabang lain.

1.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

1. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan akademis manajemen.

Setelah melakukan Kerja Profesi, Praktikan mengaplikasikan ilmu pengetahuan manajemen khususnya di bidang marketing yaitu mengenai perilaku konsumen, dimana pengetahuan tersebut berhubungan dengan aktivitas magang yang telah dilakukan. Nasabah yang terdaftar di bank sangat banyak mencapai 12.000 dan setiap nasabah memiliki perilaku yang berbeda-beda. dari aktivitas magang saya menjadi mengetahui bagaimana cara melayani nasabah dengan baik, bagaimana berperilaku yang sopan dan santun ketika berhadapan dengan nasabah. Setiap nasabah memiliki perilaku yang berbeda-beda, mau bagaimanapun perilaku nasabah, sebagai *greeter customer service* harus tetap dapat melayani nasabah dengan baik. Demikian juga jika menghadapi nasabah yang tidak sabaran, tetapi harus tetap sabar dan tetap berperilaku yang baik dan sopan. Selain itu, ketika menjadi *greeter customer service* juga tidak boleh membedakan nasabah dan harus melayani nasabah dengan sepenuh hati. Misalnya dengan memberikan salam kepada nasabah saat pertama kali nasabah datang dan selalu mengucapkan terima kasih kepada nasabah setelah selesai melakukan transaksi.

2. Menambah wawasan mengenai dunia perbankan serta mampu memecahkan masalah dalam dunia kerja.

Banyak wawasan dan pengeahuan mengenai dunia perbankan yang diperoleh setelah melakukan praktik magang Kerja Profesi di Bank Syariah Indonesia. Dalam pelaksanaan magang sebagai *greeter customer service*, Praktik didorong untuk mampu memberikan solusi terhadap nasabah yang bertransaksi ke bank. Oleh karena itu, Praktik mendapatkan ilmu bagaimana cara menanggapi keluhan nasabah dan berusaha untuk membantu keluhan nasabah dengan semaksimal mungkin. Selain itu juga terdapat masalah yang terjadi ketika melakukan aktivitas magang, dan

Praktikan dituntut untuk mampu memecahkan masalah tersebut baik secara individu maupun dengan kerjasama tim yang baik.

3. Bertanggung jawab dan beradaptasi dalam lingkungan kerja.

Selama membantu nasabah dalam proses migrasi, Praktikan memegang identitas diri nasabah seperti KTP, ATM, dan buku rekening. Maka diperlukan sikap tanggung jawab untuk menjaga data diri milik orang lain serta berkomitmen untuk menjaga data privasi mereka dan tidak menggunakan untuk kepentingan lainnya. Selain itu karena belum adanya pemimpin atau kepala cabang di BSI KK Tangerang – Ciputat, maka kepala cabang yang datang di setiap minggunya sering berganti. Setiap kepala cabang pasti memiliki cara kepemimpinan yang berbeda-beda dalam memimpin perusahaan. Sehingga Praktikan mendapatkan pelajaran untuk dapat beradaptasi dan bisa menyesuaikan dengan kepala cabang yang sedang memimpin, serta tidak boleh membandingkan kepala cabang satu dengan lainnya. Siapapun kepala cabangnya, Praktikan belajar untuk selalu berusaha dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan secara maksimal.

4. Menambah pengalaman dunia kerja

Dengan melaksanakan praktik Kerja Profesi, Praktikan mendapatkan banyak pengalaman mengenai dunia kerja dan mampu untuk selalu beradaptasi dengan kondisi lingkungan kerja, supaya nantinya akan lebih siap ketika memasuki dunia kerja yang nyata di kemudian hari. Kerja Profesi yang dilakukan juga dapat menjadi nilai positif bagi mahasiswa ketika lulus karena sudah memiliki pengalaman kerja profesi.