

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Bidang pekerjaan yang praktikan laksanakan pada kerja profesi berada dibawah arahan dari *Business Operation & Service Manager*. Pekerjaan yang praktikan laksanakan adalah seputar kegiatan *service* dan *operational*. Tugas pokok dari praktikan adalah sebagai berikut :

- a) Membantu *customer service* dalam pelaksanaan migrasi rekening.
- b) Membantu dalam penyusunan berkas.
- c) Membantu bidang pemasaran dalam menyiapkan berkas nasabah.
- d) Membantu bidang pemasaran dalam *BI Checking*.
- e) kegiatan pemasaran seperti pencarian calon nasabah baru.
- f) kegiatan *telemarketing*.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Dalam melaksanakan kerja profesi dan proses pekerjaan yang praktikan kerjakan dilakukan rancangan dalam bentuk *timeline* pekerjaan dan akan dilakukan penjelasan melalui tahapan kerja profesi yaitu sebagai berikut :

1. Pembekalan

Pada tahap ini praktikan melakukan pengenalan pekerjaan yang akan dilakukan terlebih dahulu, lalu *task* pekerjaan apa saja yang akan dilakukan praktikan dalam melakukan pekerjaannya, hal ini dilakukan dengan sesuai agar praktikan dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat.

2. Mengurus Administrasi

Tahap ini praktikan akan mengurus segala administrasi yang berhubungan dengan customer, dan melaksanakan *task* yang diberikan mentor dengan sesuai agar pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan yang diajarkan oleh mentor praktikan.

3. Pembuatan Laporan

Dalam tahap pekerjaan ini praktikan melakukan perancangan dalam membuat laporan yang akan menjadi bukti kongkrit dalam pendataan customer, agar datanya dapat diolah dan sesuai apa yang diharapkan customer dan mentor praktikan, dari hal ini juga praktikan melakukan perancangan laporan kerja profesi yang nantinya akan diserahkan kepada universitas dan prodi jurusan sebagai bentuk hal untuk mencapai kelulusan mata kuliah Kerja Profesi, perancangan ini dibantu oleh mentor praktikan agar sesuai dengan apa yang diharapkan dan di bimbing oleh dosen pembimbing agar nantinya laporan yang praktikan rancang dapat bermanfaat bagi teman-teman sekalian.

4. Seminar KP

Tahapan ini praktikan harus mengikuti seminar Kerja Profesi agar memahami bagaimana alur dalam membuat laporan dan data apa saja yang harus dikumpulkan semestinya, hal ini dilakukan agar tidak terjadinya kelalaian pada mahasiswa dalam melaksanakan kerja profesi.

Tabel 3.1 Pelaksanaan Kerja Profesi

	Waktu pelaksanaan							
	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov
Pembekalan								
Mengurus Administrasi								
Pelaksanaan KP								
Pembuatan Laporan								
Seminar KP								

Sumber : Dokumentasi Praktikan (2021)

Pada tanggal 21 Juni 2021 praktikan datang ke Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia yang bertempat di Kawasan Rumah toko Pondok Indah Kavling II No. 11 Blok UA, Jl. Taman Duta I Sektor II, Jakarta Selatan pada pukul 07:30 pagi. Sesampainya di kantor berencana menemui pembimbing kerja praktikan yaitu bapak Andri Adriansyah, namun pembimbing kerja praktikan sedang sakit maka digantikan oleh ibu Agustina untuk sementara waktu.

Setelah bertemu dengan ibu Agustina, praktikan dan teman-teman diarahkan untuk menempati ruang *meeting* sebagai ruang kerja praktikan dan teman-teman kerja profesi. Selanjutnya praktikan

mendapat pelatihan dan arahan dari ibu Ida seputar migrasi rekening, pengenalan beberapa produk dan layanan BSI.

Ibu Ida menjelaskan bagaimana teknis atau tata cara menjadi *greater* dan *helper*, setelah menjelaskan, praktikan dan teman-teman kerja profesi diminta untuk mempraktikkan apa yang sudah dijelaskan.

Pada proses ini praktikan seolah-olah sedang melakukan kegiatan migrasi rekening kepada teman kerja profesi praktikan, pada percobaan pertama praktikan masih merasa gugup dan tidak percaya diri sehingga beberapa kali gagal, namun setelah berulang kali mencoba dan berlatih praktikan sudah cukup lancar dalam melakukan migrasi rekening.

Pelatihan dan pengarahan tersebut bertujuan agar praktikan memiliki gambaran dan memahami bagaimana cara melakukan migrasi rekening dan mengenal produk dan layanan dari Bank BSI.

Praktikan cukup memahami pekerjaan-pekerjaan yang harus praktikan kerjakan dan selesaikan meskipun dalam pelaksanaannya terkadang masih merasa bingung atau belum paham betul sehingga praktikan harus bertanya seputar pekerjaan tersebut. Sikap praktikan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut adalah mengerjakannya dengan maksimal dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Keahlian yang harus dimiliki dalam pekerjaan adalah kemampuan berkomunikasi yang baik, ketelitian, dan percaya diri. tingkat kedisiplinan yang tinggi sangat diperlukan untuk mencapai suatu prestasi kerja yang tinggi, contoh dari kedisiplinan tersebut adalah datang tepat waktu, tidak banyak menggunakan gawai ketika bekerja atau diluar dari pekerjaan, tidak banyak berbicara diluar pekerjaan, dan fokus kepada pekerjaan.

Berikut adalah tugas-tugas Praktikan dalam melaksanakan kerja profesi dan gambar yang Praktikan tampilkan sudah mendapatkan izin dari perusahaan:

1. Membantu *customer service* dalam pelaksanaan migrasi rekening.

Dalam prosesnya praktikan bertugas sebagai *greater* dan *helper*. *Greater* merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan sebelum nasabah melakukan migrasi rekening seperti mengucapkan salam kepada nasabah, menanyakan kebutuhan

nasabah untuk keperluan apa, memberikan formulir migrasi kepada nasabah.

Sedangkan helper merupakan kegiatan untuk membantu nasabah dalam proses migrasi seperti membantu nasabah dalam pengisian formulir, *fotocopy* dokumen yang diperlukan yaitu Kartu Tanda Penduduk, kartu Anjungan Tunai Mandiri, dan Buku Tabungan.



Gambar 3.1 Migrasi Rekening
Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikan

2. Membantu dalam Penyusunan Berkas

Praktikan membantu penyusunan berkas seperti formulir-formulir dari transaksi *Customer Service*, rekening koran, dan formulir migrasi rekening dengan urutan berdasarkan waktu dari tanggal terdahulu sampai dengan yang terbaru kedalam *Box File* yang telah diberi judul sesuai dengan dokumen yang disusun.



Gambar 3.2 Penyusunan Berkas
Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikan

3. Membantu dalam menyiapkan berkas nasabah

Dalam pekerjaan ini praktikan melakukan *fotocopy & print* berkas yang dibutuhkan untuk proses akad, transaksi atau kebutuhan lainnya. Langkah – langkah melakukan pencetakan diawali dengan memilah berkas yang dibutuhkan terlebih dahulu pada komputer, setelah dokumen sudah lengkap dan sesuai dengan nama nasabah kemudian praktikan melanjutkannya dengan *print* dokumen tersebut, dokumen yang telah dipilih secara otomatis terkirim pada mesin *printer*. Selanjutnya masukan kata sandi, kemudian pilih folder sesuai dengan asal komputer yang mengirim dokumen, lalu klik dokumen yang akan di *print* dan tentukan jumlah halaman yang diinginkan.



Gambar 3.3 Proses *Print* Pada Komputer
Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikkan

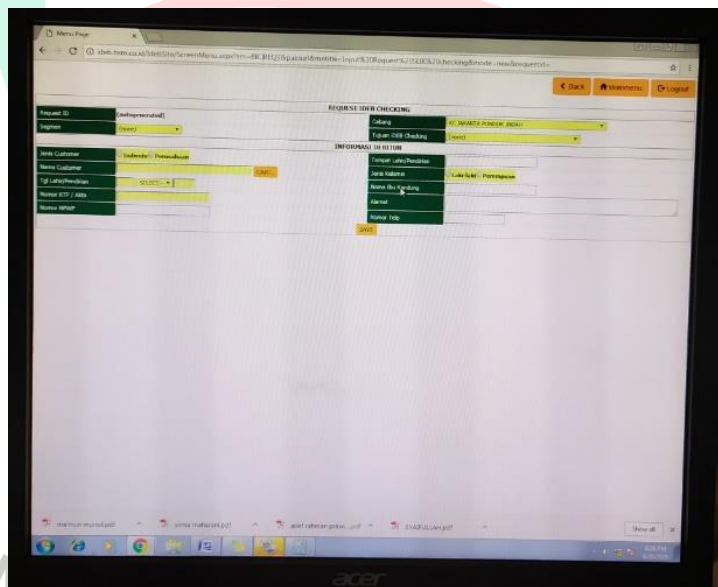


Gambar 3.4 Proses *Foto Copy*
Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikkan

4. Praktikan diminta untuk membantu dalam *BI Checking*

BI Checking merupakan kegiatan pencarian informasi tentang calon debitur, informasi tersebut adalah seputar kelancaran kredit dan riwayat kredit dari calon debitur. Langkah-langkah dari proses *BI Checking* Pertama praktikan harus membuka website untuk *BI Checking* terlebih dahulu.

setelah berhasil masuk langkah selanjutnya adalah memilih fitur *iDEB Checking* dan memasukan data dari calon Debitur atau *Customer* seperti segmentasi, Jenis *customer*, nama lengkap, Tanggal lahir atau pendirian, Nomor KTP atau akta, dan nomor NPWP, selanjutnya klik simpan dan data customer telah tersimpan yang selanjutnya akan di periksa lebih lanjut oleh BOSM. Apabila *Customer* telah memiliki pasangan maka data pasangan juga harus dimasukkan.



Gambar 3.5 Website *BI Checking*
Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikan

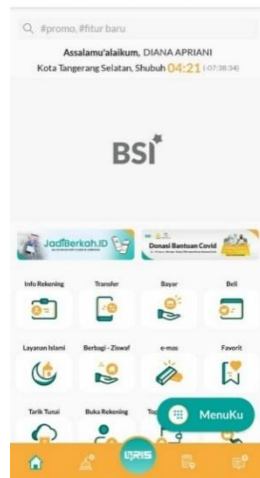
5. Kegiatan pemasaran pencarian calon nasabah baru

Dalam melakukan pencarian calon nasabah baru, praktikan diminta untuk menggunakan metode pembukaan rekening secara *online* dengan aplikasi *mobile banking BSI*. *BSI Mobile* merupakan bagian dari saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses tentang segala informasi pada rekening melalui gawai. Beberapa contoh fitur : seperti informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio. *Transfer* (pindah buku, online, SKN, QRIS) dan masih banyak fitur lainnya.

Langkah – langkah untuk pembukaan rekening secara online sebagai berikut :

- a. Unduh terlebih dahulu aplikasi BSI Mobile.
- b. Setelah selesai diunduh selanjutnya masuk kedalam aplikasi BSI Mobile.
- c. Klik ikon sandwich yang berada di bagian kiri atas, lalu pilih buka rekening.
- d. Terdapat dua jenis tabungan yaitu tabungan mudharabah dan tabungan wadiah
- e. Siapkan data kependudukan seperti KTP dan NPWP, karena calon nasabah diminta untuk mengunggah foto KTP dan foto dengan data kependudukan tersebut.
- f. Selanjutnya calon nasabah diminta untuk mengisi data yang diperlukan.
- g. Setelah mengisi beberapa data, calon nasabah diminta untuk verifikasi dengan melakukan video call dengan petugas.tunggu beberapa saat untuk rekening disetujui.
- h. Setelah disetujui rekening sudah bisa digunakan dengan menyetor setoran awal terlebih dahulu sebesar Rp100.000.

Pada kegiatan ini praktikan mendapatkan satu nasabah yang melakukan pembukaan rekening.

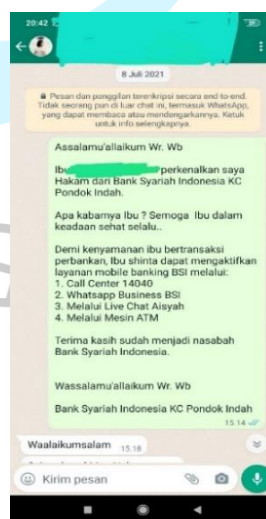


Gambar 3.6 Nasabah Baru

Sumber : Tangkapan layar nasabah praktikan

6. Kegiatan *Telemarketing*.

Seperti mengirimkan pesan siaran kepada nasabah terkait pengaktifan mobile banking, program-program atau promosi dari Bank Syariah Indonesia. Langkah-langkah melakukan kegiatan ini praktikan diberi daftar no telepon nasabah kemudian nomor telepon tersebut praktikan menyalin nomor telepon tersebut sesuai dengan jumlah yang ditetapkan yaitu lima nomor telepon. Setelah nomor telepon tersalin langkah selanjutnya adalah mengirimkan pesan siaran ke nomor nasabah yang dituju melalui aplikasi pengirim pesan *Whatsapp* sesuai dengan tema yang diperintahkan.



Gambar 3.7 Pesan Siaran

Sumber : Dokumentasi Pribadi Praktikan

3.3 Kendala yang Dihadapi

1. Kemampuan komunikasi dan rasa percaya diri yang masih rendah.
Kendala yang praktikan hadapi adalah terkait kemampuan komunikasi dan percaya diri, dalam pelaksanaan migrasi rekening dibutuhkan hal tersebut dalam pelayanannya yaitu untuk berkomunikasi dengan nasabah. Praktikan masih merasa belum bisa berkomunikasi dengan baik dan tingkat kepercayaan diri yang masih rendah.
2. Belum Menguasai Pekerjaan.
Pada awal melaksanakan pekerjaan praktikan belum menguasai pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing kerja sehingga terdapat sedikit kesalahan ketika melakukan pekerjaan.
3. Mengantuk Pada Siang Hari.
Praktikan seringkali merasa mengantuk pada siang hari terutama pada sekitar pukul 14:00 WIB, rasa kantuk tersebut cukup mengganggu kegiatan praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

1. Kemampuan komunikasi dan rasa percaya diri yang masih rendah
Cara praktikan untuk mengatasi hambatan ini adalah dengan cara berlatih dengan teman kerja praktikan yaitu Fahira Adya Prasetyo, Audrey Putri Alivia, Salsabila Tri Ayuningtyas, dan Novita Puji Lestari dengan mensimulasikan situasi bahwa praktikan sedang melayani nasabah migrasi, dengan begitu praktikan merasa lebih percaya diri dan mampu berkomunikasi dengan lancar, cara tersebut terbukti berhasil dalam pelaksanaan langsung kepada nasabah.
2. Belum Menguasai Pekerjaan.
Solusi dari masalah ini adalah praktikan selalu bertanya kepada pembimbing kerja terlebih dahulu tentang *detail* pekerjaan yang harus praktikan kerjakan, dengan begitu maka akan mengurangi potensi melakukan kesalahan karena praktikan telah memahami apa yang harus dilakukan.
3. Mengantuk Pada Siang Hari.
Cara Praktikan untuk mengatasi kendala ini adalah dengan cara membeli minuman kopi di minimarket yang berada di dekat kantor pada

jam istirahat makan siang. Tujuan dari pembelian minuman kopi tersebut untuk mengantisipasi rasa kantuk yang sering praktikan rasakan, cara tersebut cukup berhasil untuk mengurangi rasa kantuk dan pekerjaan pun dapat dilaksanakan dengan baik.

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Praktikan mendapat Pembelajaran dan pengalaman berharga dari kerja profesi karena praktikan dapat merasakan langsung situasi pada dunia kerja yang sebenarnya. Dari kerja profesi ini praktikan sedikit banyak memperoleh pengetahuan seputar perbankan syariah seperti kegiatan dari bank syariah, berbagai produk yang ditawarkan, kegiatan pemasaran, serta bagaimana cara untuk melayani nasabah.

Dalam melaksanakan kerja profesi kedisiplinan dalam bekerja merupakan hal yang wajib untuk dilaksanakan karena dengan disiplin dalam bekerja pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien, contohnya disiplin waktu seperti datang tepat waktu dan kembali ke kantor tepat waktu pada jam istirahat.

Rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan juga sangat penting, dengan rasa tanggung jawab ketika melaksanakan suatu pekerjaan akan dilakukan dengan sungguh-sungguh untuk meminimalisir resiko kesalahan kerja. Dalam kerja profesi ini juga praktikan mendapat pengalaman bagaimana bekerjasama dengan tim, kunci utama kesuksesan kerja sama tim terletak pada komunikasi, dengan komunikasi yang baik antar anggota tim maka pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan minim resiko kesalahan namun sebaliknya apabila komunikasi berjalan buruk pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Salah satu tujuan dari kerja profesi ini adalah sebagai sarana bagi praktikan untuk mengimplentasikan teori dari bangku perkuliahan pada dunia kerja yang sesungguhnya, teori atau matakuliah yang sesuai dan dapat diaplikasikan pada bidang kerja praktikan adalah tentang perilaku konsumen. Menurut teori Kotler dan Keller, Perilaku Konsumen merupakan suatu pembelajaran terkait bagaimana individu, kelompok, atau organisasi

memilih, membeli menggunakan, serta bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan keinginan mereka.

Salah satu dari berbagai faktor yang cukup berpengaruh terhadap perilaku konsumen adalah kualitas pelayanan, suatu produk berupa barang ataupun jasa yang memiliki kualitas layanan dengan mutu yang baik maka dapat mempengaruhi minat konsumen untuk terus menggunakan produk tersebut sehingga menjadi konsumen yang loyal dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Berkaitan dengan teori diatas, dalam Kerja Profesi praktikan diberi pelatihan bagaimana cara untuk melayani nasabah dengan baik pada kegiatan migrasi rekening. Praktikan menyadari bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam bidang perbankan dan harus mengerjakan tugas tersebut dengan sungguh-sungguh dan tanggungjawab. keterampilan komunikasi yang baik dan tingkat percaya diri yang tinggi merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki, karena dalam pelaksanaan migrasi rekening praktikan berinteraksi langsung dengan nasabah yang ingin melakukan migrasi rekening sehingga keterampilan komunikasi yang mumpuni serta memiliki rasa percaya diri menjadi kemampuan yang wajib dikuasai agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal.

Selain mendapatkan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga dari pelaksanaan kerja profesi, praktikan juga dapat memperluas relasi dari kerja profesi ini karena praktikan dapat mengenal dan berinteraksi dengan orang-orang baru yang berpengalaman dibidangnya. Pada waktu senggang praktikan kadang-kadang berbincang-bincang dengan karyawan senior untuk bertanya tentang pengalamannya bekerja dibidang perbankan, tips dan trik, dan lain sebagainya.

Seluruh pembelajaran yang didapat oleh praktikan dalam kerja profesi ini, sesuai dengan tujuan dari program kerja profesi yaitu, mahasiswa mempunyai gambaran mengenai dunia kerja serta memiliki pengetahuan teoritis untuk diterapkan kedalam pekerjaan sesungguhnya sehingga dapat memiliki pengetahuan kerja yang relevan dengan latar belakang bidang ilmu

mahasiswa. Pengalaman kerja ini sangat berkesan bagi praktikan dan praktikan yakin bahwa pembelajaran yang didapat dari kerja profesi ini dapat dijadikan bekal bagi praktikan pada saat memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.



