

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama melaksanakan kerja profesi kurang lebih tiga bulan di PT. Bank Syariah Indonesia cabang KK Juanda Ciputat, praktikan diberi kesempatan untuk menjalani tugas pada bidang kerja sebagai *Helper Customer Service*. Yang dimana tugas utamanya yaitu membantu kebutuhan CS dalam melayani nasabah, mengaktifkan mobile banking nasabah, mengatur antrian, menyiapkan berkas yang dibutuhkan ketika proses migrasi, dan mendaftarkan (*register*) data nasabah kedalam buku khusus.

Adapun bidang kerja yang dilaksanakan oleh praktikan selama tiga bulan kerja profesi pada bagian *Helper Customer Service* yaitu sebagai berikut:

1. Menyiapkan kelengkapan berkas nasabah.
2. Menyediakan buku tabungan dan kartu atm sesuai dengan jenis akad (Wadiah dan Mudharabah).
3. Merekap data nasabah kedalam buku register.
4. Melayani nasabah dalam aktivasi Mobile Banking BSI.
5. Menginput data nasabah kolektif.
6. Merekap data invoice.
7. Mempelajari produk dan layanan BSI.
8. Menginput DVS (daftar mutasi harian).
9. Membantu pelayanan *Customer Service*.
10. Mengatur antrian nasabah.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Ketika pelaksanaan kerja profesi di Bank Syariah Indonesia pada cabang Juanda Ciputat, praktikan dituntut untuk dapat melakukan segala kegiatan yang berkaitan dengan tugas *Customer Service* seperti menyediakan buku tabungan sesuai dengan jenis akad nasabah yang terdiri dari tabungan wadiah, tabungan

mudharabah, tabungan haji, tabungan junior, dan tabungan simpanan pelajar. Selain itu praktikan juga ditugaskan untuk dapat melayani nasabah dengan baik dalam mengaktifkan *Mobile Banking* BSI.

Adapun perincian dalam tugas yang diberikan dalam pelaksanaan KP yaitu sebagai berikut :

1. Menyiapkan Kelengkapan Berkas Nasabah.

Pada kegiatan ini praktikan ditugaskan untuk menyiapkan segala kebutuhan berkas nasabah selama proses migrasi buku rekening seperti menyiapkan fotokopi buku rekening lama, fotokopi KTP sebagai identitas pribadi dan juga kartu ATM. Hal ini dilakukan sebagai bukti data nasabah telah bermigrasi dari rekening BNI Syariah menjadi BSI (Bank Syariah Indonesia). Selain untuk keperluan migrasi, nasabah yang ingin melakukan transaksi lainnya seperti pembuatan rekening baru, pembukaan deposito juga diharuskan untuk melengkapi berkas tersebut. Hal ini dilakukan sebagai keamanan bagi perusahaan ketika nasabah melakukan transaksi. Selanjutnya berkas nasabah tersebut akan dikumpulkan ke dalam satu file yang berbeda disetiap jenis transaksi.



Gambar 3. 1 Proses melengkapi berkas nasabah

Sumber : Dokumentasi Pribadi

2. Menyediakan Buku Tabungan dan Kartu Atm Sesuai dengan Jenis Akad (Wadiah/Mudharabah).

Pada kegiatan ini praktikan diberi tugas untuk dapat menyediakan buku tabungan dan kartu ATM sesuai dengan jenis akad. Di Bank Syariah Indonesia sendiri memiliki beberapa jenis tabungan ketika kita ingin melakukan pembukaan rekening baru yaitu diantaranya tabungan easy wadiah dan juga tabungan easy mudharabah. Jenis tabungan ini disesuaikan dengan kebutuhan nasabah berdasarkan kelas ekonomi mereka mulai dari ekonomi bawah-menengah yang biasa menggunakan tabungan easy wadiah karena bebas biaya administrasi perbulan ataupun dari kelas ekonomi keatas yang dapat menggunakan tabungan easy mudharabah yang perbulannya dikenakan biaya administrasi. Selain kedua tabungan tersebut di BSI juga menyediakan produk tabungan khusus seperti tabungan haji, tabungan junior, tabungan mahasiswa, tabungan gaji (*payroll*), tabungan pendidikan dan lainnya.



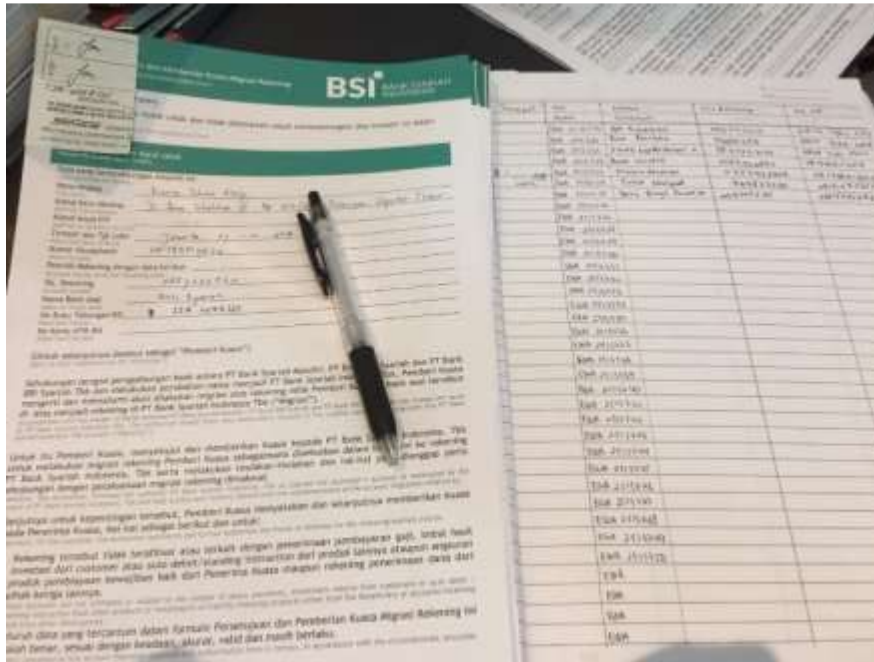
Gambar 3. 2 Proses penulisan jenis buku tabungan kedalam spectroline

Sumber : dokumentasi pribadi

Dalam hal ini praktikan diharuskan untuk dapat membedakan diantara jenis tabungan tersebut, dengan mengelompokkan kedalam beberapa tempat penyimpanan agar dapat memudahkan praktikan ketika membutuhkan salah satu diantara jenis tabungan tersebut. Selain itu praktikan juga ditugaskan untuk dapat menulis jenis buku tabungan ke dalam kertas *spectroline* yang akan digunakan nasabah untuk tanda tangan diatas buku tabungan tersebut sebagai tanda terima. Hal ini dilakukan untuk dapat mempermudah praktikan ketika proses register buku tabungan.

3. Merekap Data Nasabah Kedalam Buku Register

Pada kegiatan ini praktikan ditugaskan untuk merekap data para nasabah kedalam buku besar khusus register dokumen migrasi. Tahap ini dilakukan secara manual menggunakan buku besar yang dibagi menjadi beberapa sub-bab sesuai dengan jenis buku tabungan yaitu register wadiah, mudharabah, haji, dan junior. Setiap formulir nasabah yang telah kumpulan lalu kemudian akan ditulis untuk nama lengkap, nomor telepon, dan nomor rekening kedalam buku register tersebut. Selanjutnya pada proses ini setiap berkas nasabah akan diurut berdasarkan nomor buku tabungan dimulai dari angka yang terkecil sampai terbesar. Hal ini dilakukan agar mempermudah *Customer Service* ketika mencari data fisik nasabah saat dibutuhkan, meskipun dalam sistem sudah tertera lengkap data-data tersebut tetapi menurutnya dengan hal ini akan lebih rapih dan terstruktur kearsipan dokumennya sesuai dengan urutan.



Gambar 3. 3 Proses merekap data dibuku register

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Setelah selesai dalam meregister dokumen formulir migrasi kedalam buku besar, selanjutnya dokumen tersebut akan dicap satu persatu sebagai tanda bahwa sudah di verifikasi dan diberi tanggal sebagai pemisah antar dokumen, tahap terakhir yaitu dokumen akan dikumpulkan dan dijadikan satu folder dengan rapih. Pada kegiatan ini, banyak pembelajaran yang diperoleh praktikan yaitu salah satunya dapat mengetahui bagaimana cara merekap data nasabah sesuai dengan jenis akad, menyusun satu persatu data tersebut sehingga menjadi satu kesatuan yang terstruktur dan juga dibutuhkan ketelitian yang cukup besar agar tidak terjadi kesalahan ketika meregist dokumen nasabah yang perharinya bisa mencapai kurang lebih 50 lembar.

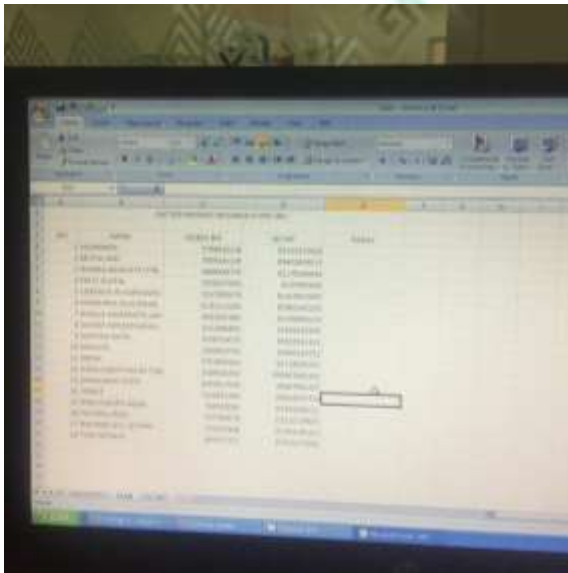
4. Melayani Nasabah Dalam Aktivasi *Mobile Banking* BSI.

Praktikan turut membantu para nasabah dalam proses pengaktifan *Mobile Banking* BSI atau biasa disebut *BSI Mobile* yang dapat kita temui aplikasinya di *Playstore* khusus pengguna android dan *Appstore* khusus pengguna apple. Tahap ini dilakukan oleh nasabah ketika migrasi rekening dan penggantian buku tabungan mereka telah selesai diverifikasi oleh *Customer Service*, lalu diarahkan untuk menunggu sekitar 5-10 menit sampai CS mengirimkan kode aktivasi yang dapat dipergunakan untuk mengaktifkannya ke dalam *smartphone* nasabah. Dalam hal ini praktikan memberikan informasi dan membantu nasabah ketika mereka kesulitan dalam mengakses *BSI Mobile*. Proses aktivasi *BSI Mobile* ini dapat dibilang agak sulit dilakukan oleh para nasabah, karena sering kali terjadi berbagai masalah di setiap *smartphone* yang mereka gunakan. Seperti penyimpanan memori yang penuh sehingga tidak dapat mengunduh aplikasi *Mobile Banking* BSI, ataupun ketersediaan pulsa yang tidak cukup sehingga tidak memungkinkan untuk aktivasi pada saat itu.

Namun untuk mengatasi masalah tersebut salah satu teman praktikan berinisiatif untuk menjual pulsa kepada para nasabah untuk dapat memudahkan mereka selama proses aktivasi *BSI Mobile* tersebut. Disisi lain yang menjadi perhatiannya adalah ketika nasabah tersebut sedang mengaktifkan *BSI Mobile* sering terjadi ketidakakuratan data pribadi mereka pada sistem atau perbedaan nomor telepon yang menyebabkan lamanya proses aktivasi, sehingga hal ini dapat mengganggu nasabah yang sedang dalam antrian ataupun sedang melakukan transaksi pada Teller ataupun *Customer Service*.

5. Menginput Data Nasabah Kolektif.

Pada kegiatan ini praktikan ditugaskan untuk menginput data nasabah kolektif yang bermigrasi secara bersamaan dari beberapa fakultas Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) seperti fakultas pertanian (FTAN), fakultas ilmu politik (FISIP), dan fakultas kedokteran (FKK). Biasanya nasabah kolektif ini berasal dari satu perusahaan/fakultas yang sebelumnya telah memiliki ikatan kerjasama dengan Bank Syariah Indonesia untuk dapat menerbitkan buku tabungan karyawannya sebagai tabungan khusus *payroll* atau tabungan gaji dari perusahaan tersebut. Sehingga ketika masa migrasi seperti ini, para nasabah yang berasal dari fakultas UMJ tersebut sudah mengumpulkan berkas mereka secara kolektif kedalam satu dokumen yang sudah dilampirkan fotokopi buku tabungan, formulir migrasi, fotokopi KTP dan juga fotokopi kartu ATM. Selanjutnya berkas tersebut akan di proses dan diterbitkan buku rekening BSI yang baru. Sehingga ketika mereka datang hanya perlu menandatangani buku tabungan, mengambil buku tabungan beserta kartu ATM dan juga mengaktifkan BSI Mobile tanpa perlu mengantri dan menunggu lebih lama.



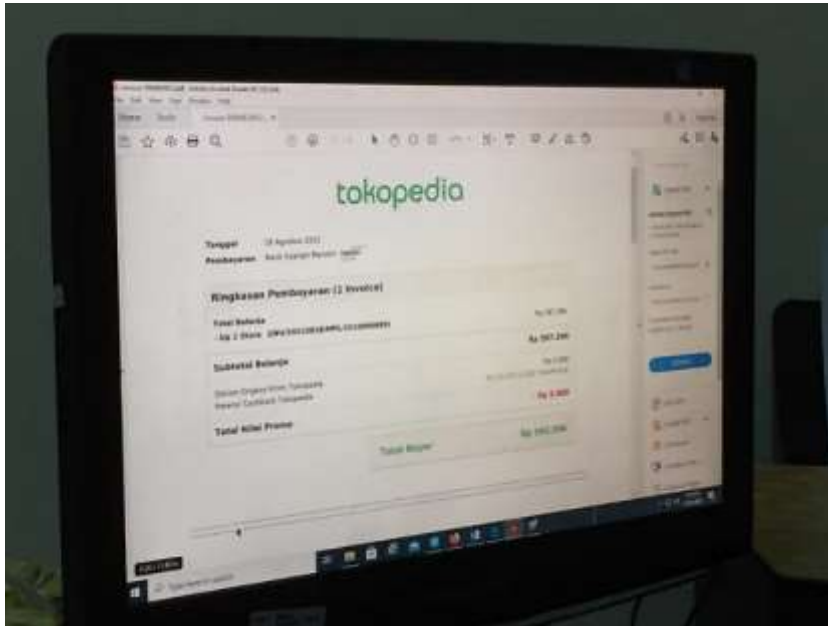
Gambar 3. 4 Proses Merekap data nasabah kolektif FTAN UMJ

Sumber : Dokumentasi pribadi

Kegiatan ini rutin dilakukan setiap harinya karena sebagian besar nasabah di cabang KK Juanda Ciputat ini mayoritas para karyawan di UMJ. Kegunaan menginput data nasabah kolektif ini tidak lain yaitu sebagai bukti bahwa nasabah tersebut sudah diterbitkan buku tabungan yang baru. Sehingga ketika mereka datang dan ingin mengambil buku tabungannya, praktikan harus memastikan bahwa didalam data nasabah kolektif tersebut telah tercatat nama beserta nomor rekeningnya dan diperbolehkan untuk mengambil buku rekening BSI yang sebelumnya akan diproses terlebih dahulu oleh *Customer Service* untuk memverifikasi data sesuai dengan sistem. Namun dalam situasi tertentu praktikan beberapa kali mendapati nasabah yang berasal dari salah satu fakultas UMJ tetapi didalam daftar data kolektif tersebut tidak tercantum nama yang bersangkutan, sehingga dengan begitu dapat kita ketahui bahwa nasabah belum mengikuti migrasi secara kolektif bersamaan dengan fakultas atau dokumen yang ia kumpulkan tidak lengkap sehingga untuk pencetakan buku rekening BSI belum dapat dilakukan. Solusinya yaitu nasabah tersebut harus bermigrasi secara reguler seperti nasabah lainnya dengan mengambil nomor antrian, mengisi formulir khusus migrasi, dan harus melengkapi data sebagai prasyarat migrasi rekening BSI.

6. Merekap Data Invoice Pembayaran

Pada kegiatan ini praktikan ditugaskan untuk dapat merekap data invoice terhadap pembelian suatu barang atau produk yang sedang dibutuhkan kantor seperti pembelian masker medis, sarung tangan, ATK, bahkan kebutuhan pokok seperti makanan yang khusus disediakan bagi nasabah dan makanan karyawan setiap harinya. Data invoice tersebut selanjutnya direkap dengan dibuat satu folder dalam komputer dan kemudian akan dicetak sebagai bukti transaksi pembelian dan diserahkan ke Teller untuk diproses lebih lanjut. Dalam merekap data invoice ini biasanya dilakukan praktikan setiap 3 hari sekali ketika terdapat invoice masuk atas pembelian barang.

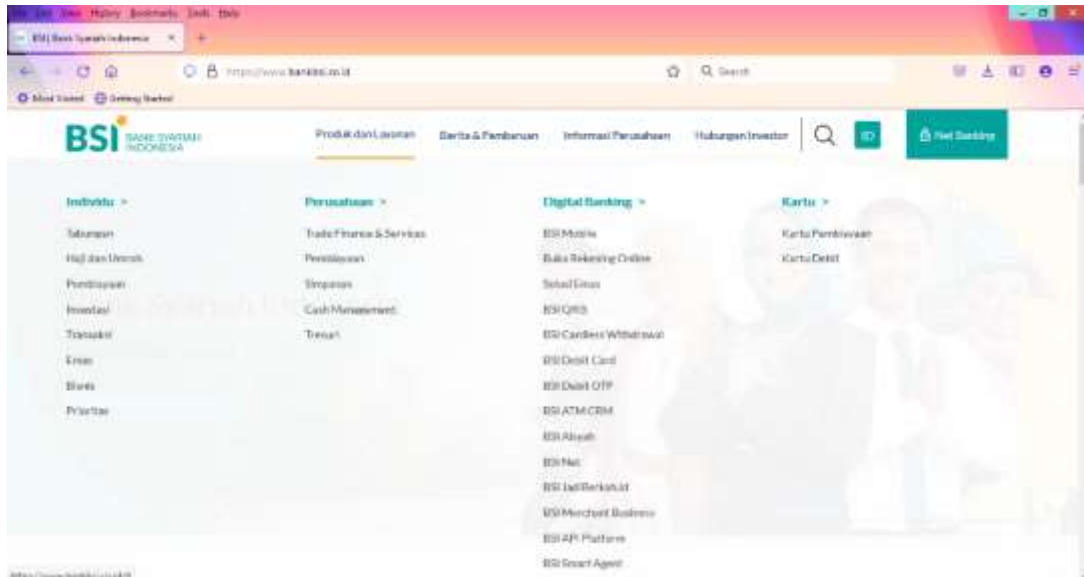


Gambar 3. 5 Proses merekap data invoice harian

Sumber : Dokumentasi Pribadi

7. Mempelajari Produk dan Layanan BSI

Pada saat melaksanakan kegiatan WFH (*Work From Home*) praktikan diwajibkan untuk dapat mempelajari berbagai produk dan layanan yang dimiliki Bank Syariah Indonesia seperti macam–macam jenis tabungan, investasi, ataupun transaksi online sesuai kebutuhan nasabah. Hal ini dilakukan agar praktikan dapat memberikan informasi yang jelas kepada para nasabah secara langsung ketika WFO (*Work From Office*) sehingga dengan begitu dapat meringankan pekerjaan *Customer Service* dan mempercepat alur migrasi.

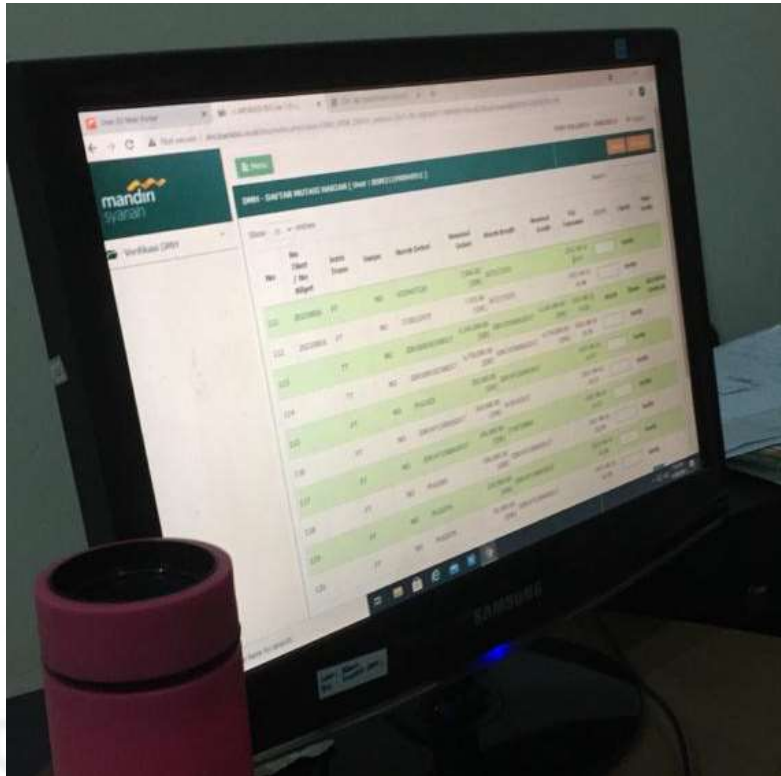


Gambar 3. 6 Proses Mempelajari Produk dan Layanan BSI di website bankbsi.co.id

Sumber : website bankbsi.co.id

8. Merikap Daftar Mutasi Harian

Pada kegiatan ini biasanya dilakukan ketika jam operasional Bank telah tutup dan segala transaksi berhasil baik secara tunai/non tunai/kliring. Sebenarnya pekerjaan ini diluar *jobdesk* praktikan yang lebih diutamakan sebagai *Helper Customer Service* karena ini merupakan pekerjaan Teller yang bisa di bilang cukup beresiko ketika terjadi kesalahan dalam penginputan. Tetapi ketika pekerjaan praktikan sudah selesai dalam membantu CS maka sangat diperbolehkan untuk membantu pekerjaan Teller yaitu salah satu di antaranya yaitu merikap daftar mutasi harian menggunakan sistem T24 DVS. Praktikan ditugaskan untuk mencocokkan mutasi harian dari laporan Teller kedalam sistem T24 DVS tersebut. Hal ini dilakukan secara rutin guna mengecek kelengkapan mutasi secara fisik dan sistem telah sesuai dengan laporan harian Teller. Kegiatan merikap daftar mutasi harian ini memberikan pengetahuan bagi praktikan bahwa pentingnya bagi suatu perusahaan bank untuk dapat mengecek transaksi yang dilakukan setiap harinya.



Gambar 3. 7 Proses Merekap Data Invoice harian

Sumber : dokumentasi pribadi

9. Membantu Pelayanan *Customer Service*

Tugas utama praktikan selama melaksanakan KP di Bank Syariah Indonesia cabang KK Juanda Ciputat yaitu sebagai *Greater 2 Helper Customer Service* yang dimana tugas ini sangat penting dan praktikan harus siap siaga dibelakang *Customer Service* ketika dibutuhkan. Adapun tugas dari kegiatan ini yaitu ketika terdapat nasabah yang ingin bermigrasi ataupun pembuatan rekening baru praktikan harus dapat menyiapkan buku tabungan yang akan di proses oleh CS, mengecap buku tabungan lama sebagai bukti bahwa buku tersebut sudah diterima dan tidak dapat digunakan, membantu CS ketika terdapat nasabah yang ingin mencetak rekening koran dengan menyediakan kertas yang sudah di stempel dan memasukkan kertas tersebut kedalam printer satu persatu, dan menyediakan formulir khusus seperti formulir deposito, pembukaan rekening baru, ataupun

formulir tutup rekening. Selain itu praktikan juga ditugaskan untuk memusnahkan kartu ATM dan buku tabungan dengan cara menguntingnya, mensteples setiap dokumen nasabah dan menyusun sesuai dengan data keperluannya.



Gambar 3. 8 Proses sebagai *Helper Customer Service*

Sumber : dokumentasi pribadi

10. Mengatur Antrian Nasabah

Selama masa migrasi rekening ini dilaksanakan beberapa kali sering terjadi penumpukan nasabah sejak pagi hari meskipun jam operasional bank baru dimulai pukul 08.30 namun antrian sudah melebar, banyak nasabah yang tidak mematuhi protokol kesehatan dan tidak menjaga jarak sehingga timbul kerumunan didepan kantor. Hal ini yang menjadi perhatian warga sekitar terutama pada kantor tersebut yang tepat berada dipinggir jalan. Pada masa PPKM seperti ini penting bagi setiap tempat untuk tetap mematuhi aturan pemerintah termasuk pada kantor BSI meskipun aturan tersebut dikecualikan bagi sektor perbankan, namun ketika hal tersebut tidak dihindarkan maka tidak menutup kemungkinan akan timbul kasus *Covid-19* yang baru.

Maka dalam hal ini, praktikan beberapa kali ikut membantu untuk dapat mengatur antrian para nasabah agar tetap tertib dan kondusif dengan memberlakukan beberapa sistem antrian, seperti nasabah yang datang pertama maka akan diberikan nomor urut pertama begitu pula selanjutnya, namun sistem tersebut dirasa kurang kondusif karena beberapa nomor antrian sudah tidak lengkap dan mengakibatkan loncatan antrian yang cukup jauh sehingga membuat beberapa nasabah sempat *complain* karena nomor urut yang acak.

Beralih pada sistem antrian lainnya yaitu dengan membuat nomor urut beserta dengan jam yang telah ditentukan, jadi ketika nasabah tersebut datang pukul 07.00 WIB maka akan diberi nomor antrian 1 dan akan di panggil pada pukul 08.30 WIB sesuai dengan keterangan yang tertera pada kartu antrian. Selanjutnya untuk nasabah dengan nomor antrian 20 dan akan dipanggil pada pukul 11.00 WIB maka nasabah tersebut diperbolehkan untuk meninggalkan tempat dan datang kembali pada jam yang sudah ditentukan. Sistem ini sangat membantu dalam mengatur *flow* antrian karena kerumunan di depan kantor sedikit terkendali, meskipun sistem ini belum sepenuhnya efisien karena sering terjadi situasi yang dimana nasabah mendapatkan nomor antrian dengan jam tertentu namun sudah terlewat beberapa antrian sehingga harus dilayani meskipun jam operasional sudah tutup. Hal ini dirasa sangat merugikan nasabah dan juga *Customer Service* yang akan bekerja lebih lama untuk melayani beberapa nasabah yang terlewat nomor antriannya. Namun hal tersebut dapat dihindari dengan cara jika nasabah yang sudah terlewat nomor antriannya maka akan di alihkan ke antrian pada hari berikutnya dan didahului sesuai dengan urutan pertama begitupun selanjutnya.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Pada saat melaksanakan Kerja Profesi di PT. Bank Syariah Indonesia cabang KK Juanda Ciputat selama kurang lebih 3 bulan, praktikan beberapa kali mengalami kendala yang sempat menghambat pekerjaan selama KP berlangsung yaitu seperti :

1. Sistem pelayanan nasabah yang masih dilakukan secara manual mengakibatkan lamanya proses migrasi rekening dari BNI Syariah ke BSI, yang seharusnya pada jadwal telah ditetapkan bahwa aktivitas migrasi akan selesai pada akhir bulan Agustus namun karena sistem sering kali mengalami masalah (*trouble system*) dan juga karena adanya PPKM wilayah sehingga proses migrasi akan mengalami keterlambatan sampai akhir tahun. Dengan adanya kendala tersebut praktikan yang ditugaskan sebagai *Helper Customer Service* bagian tugas *greater 2* sering kali mengalami kesulitan dalam melayani nasabah secara bersamaan dengan jumlah yang cukup banyak setiap harinya.
2. Kurangnya SDM yang tersedia di kantor akibat Pandemic Covid-19, sehingga dibatasinya jumlah karyawan yang hadir termasuk *Customer Service* dan Teller yang masing–masing hanya satu orang hal ini sangat berbanding terbalik dengan keadaan nasabah yang setiap harinya selalu berdatangan dengan jumlah yang cukup banyak dan mereka harus menunggu lama untuk diproses.
3. Terbatasnya ruangan kantor antara ruang tunggu nasabah dan tempat pelayanan *Customer Service*, sehingga agak sulit bagi praktikan untuk melakukan pergantian aktivitas antara membantu *Customer Service*, melayani nasabah ketika proses aktivasi BSI *Mobile*, ataupun melengkapi dokumen nasabah untuk dapat diproses dan diterbitkan buku rekening oleh *Customer Service*.
4. Kurangnya kesadaran nasabah dalam mematuhi protokol kesehatan selama masa PPKM dan proses migrasi sedang berlangsung, terutama ketika pagi hari sebelum pelayanan dibuka namun sudah banyak nasabah yang berkerumunan di depan kantor tanpa berjaga jarak untuk mendapatkan nomor antrian pertama.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala yang terjadi selama melaksanakan kerja profesi, maka praktikan melakukan hal sebagai berikut sebagai solusi untuk mencegah kendala akan terjadi terulang yaitu:

1. Sebelum nasabah dilayani langsung oleh *Customer Service*, praktikan mengarahkan nasabah untuk terlebih dahulu mengisi beberapa formulir yang wajib diisi ketika ingin migrasi rekening dari BNI Syariah ke rekening BSI dan menyiapkan dokumen penting seperti memfotokopi buku tabungan, kartu ATM, dan juga kartu identitas KTP. Selain itu praktikan juga turut mengarahkan para nasabah untuk mengunduh BSI *Mobile* selama menunggu antrian mereka dipanggil. Sehingga dengan begitu, proses verifikasi data dan pergantian buku rekening ketika dihadapan *Customer Service* akan lebih terkendalikan dan tidak memakan banyak waktu.
2. Untuk mengatasi kendala kurangnya SDM seperti *Customer Service* ataupun Teller yang mengakibatkan membludaknya nasabah. Beberapa kali cabang ini mendatangkan perbantuan *Customer Service* dari cabang lain, hal ini sangat membantu proses antrian nasabah lebih cepat. Dan sebagai *Helper Customer Service* praktikan berinisiatif untuk melakukan beberapa hal penting yang akan dibutuhkan oleh *Customer Service* ketika sedang pelayanan kepada nasabah yaitu seperti menyiapkan buku tabungan BSI yang telah di cap dan di tanda tangan oleh pimpinan, menyiapkan kartu ATM BSI yang baru dan selain itu praktikan juga beberapa kali membantu mengatur antrian para nasabah agar tetap tertib dan kondusif sehingga proses pelayanan lebih cepat.
3. Dengan adanya kendala terbatasnya ruangan kantor antara ruang tunggu nasabah dan tempat pelayanan *Customer Service*, praktikan dapat mengatasi masalah tersebut dengan membentuk tim kerjasama yaitu membagi tugas dan tanggung jawab setiap pekerjaan dengan rekan KP yang sedang bertugas seperti bagian fotokopi dokumen, aktivasi BSI *Mobile*, aktivasi pin ATM, dan juga

bagian pengisian formulir migrasi. Sehingga dengan hal ini pekerjaan praktikan dan juga tim akan lebih terfokus dan mudah dilaksanakan karena tidak membutuhkan aktivitas yang lebih didalam ruangan tersebut.

4. Cara mengatasi kendala tersebut praktikan memberlakukan antrian dengan menerapkan beberapa sistem seperti mengurutkan nasabah sesuai dengan nomor antrian. Praktikan juga ditugaskan untuk mengatur *flow* nasabah agar tetap tertib serta menjaga jarak. Dikarenakan kondisi sedang PPKM maka setiap harinya *Customer Service* dan Teller hanya dapat melayani kurang lebih sebanyak 50 nasabah.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama praktikan melaksanakan KP di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk cabang KK Juanda Ciputat praktikan mendapatkan banyak pembelajaran yang diperoleh diantaranya yaitu :

1. Adaptasi

Sebagai mahasiswa tingkat akhir yang ditugaskan untuk melaksanakan kerja praktik di PT Bank Syariah cabang KK Juanda Ciputat, praktikan belajar banyak tentang pentingnya kita beradaptasi di lingkungan kerja dengan orang-orang baru dan juga budaya kerja yang beragam. Terutama di cabang KK Juanda Ciputat yang sering terjadi pergantian pimpinan setiap minggunya dan menjadikan tantangan (*challenge*) bagi praktikan agar dapat berperilaku baik dan mudah beradaptasi dengan sikap pimpinan yang dominan berbeda-beda. Selain harus beradaptasi dengan lingkungan kerja, pimpinan yang berbeda ataupun rekan kerja. Praktikan juga diharuskan untuk dapat beradaptasi dengan para nasabah. Karena sebagian besar tugas praktikan yaitu berhadapan langsung dengan nasabah untuk membantu dan melayani setiap keperluan nasabah maka sangat diperlukan bagi praktikan untuk mampu mengendalikan suasana yang harmonis kepada para nasabah.

2. Komunikasi yang baik

Selama melaksanakan KP praktikan diberi pengetahuan tentang tata cara berkomunikasi yang baik ketika sedang berhadapan dengan nasabah, terkadang ada beberapa nasabah yang datang untuk memberikan *complain* (pengaduan) dengan nada emosi atas permasalahan mereka yang berhubungan dengan BSI. Hal tersebut yang dapat menguji Praktikan agar tetap berkomunikasi dengan baik dan memberikan penjelasan tentang permasalahan tersebut. Karena dengan memperlakukan nasabah dengan baik merupakan kunci utama dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia. Dan seiring berjalannya waktu, praktikan sudah mulai terbiasa dengan kondisi yang dimana nasabah datang untuk *complain* lalu dengan cepat praktikan memberikan penjelasan terkait permasalahan yang sedang terjadi dengan sikap yang ramah dan profesional.

3. Membangun *team work* / Kerjasama

Dalam menjalankan tugas selama KP praktikan belajar banyak tentang pengalaman membangun *teamwork*. Bekerjasama dalam sebuah tim sangat penting terutama disaat masa migrasi BSI ini yang dimana nasabah yang beramai-ramai setiap harinya akan mendatangi kantor untuk mengganti rekening lama mereka menjadi rekening BSI yang baru agar dapat di gunakan. Hal ini yang mengharuskan kami untuk membentuk kerjasama dalam tim, dengan membagi beberapa tugas dan tanggung jawab (seperti membantu nasabah mengaktifkan BSI Mobile, membantu aktivasi pin ATM,dll) untuk dapat menciptakan suasana yang kondusif dan segala pekerjaan akan terlaksana sebagaimana mestinya. Dengan terbentuknya kerjasama inilah kami mampu meningkatkan produktivitas dan pekerjaan juga akan terasa lebih ringan karena dikerjakan secara bersama-sama.

4. Menciptakan hubungan kekeluargaan dalam lingkungan kerja

Pentingnya menciptakan suasana kekeluargaan antar satu dengan lainnya, karena percaya atau tidak hal ini sangat berpengaruh terhadap tingkat produktivitas kita selama bekerja. Karena ketika rasa kekeluargaan tersebut sudah erat dalam lingkungan kerja, maka kita akan merasa lebih peduli antar sesama. Selain itu kita juga dapat menciptakan suasana yang santai tapi tetap profesional. Saat praktikan melaksanakan KP tepatnya ketika pelayanan sudah tutup atau ketika sedang jam istirahat (ishoma) karyawan dan pimpinan disana yang sangat *friendly* dengan bertukar candaan dengan kami, meskipun dibalik itu semua mereka sibuk dengan pekerjaannya namun dengan hal kecil tersebut dapat membuat mereka bisa lebih *enjoy* dalam setiap pekerjaan yang dilakukannya. Sementara disisi lain, dengan menciptakan hubungan kekeluargaan tersebut juga berguna bagi praktikan dalam membangun relasi antar pimpinan ataupun karyawan lainnya karena ketika praktikan lulus akan mempermudah dalam menjalin hubungan yang lebih luas.