

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1. Bidang Kerja**

Selama tiga bulan praktikan mendapatkan kesempatan kerja profesi pada bagian customer service sebagai greteer 1 dan 2, greteer 3 dan 4, greteer 5 dan 6 serta helper, dibidang tersebut praktikan telah belajar bagaimana cara memberikan pelayanan kepada nasabah. Segala bentuk kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan praktikan dibawah bimbingan dan arahan langsung oleh pembimbing kerja yaitu, ibu Nadiyah selaku Customer Service dan Yudi Yulianto selaku Kepala Cabang

Sebelum mulai bekerja, Praktikan tersebut tentunya akan mendapat bimbingan tentang tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan posisi yang ditentukan oleh pembimbing kerja. Pembimbing kerja profesi bertugas memberikan bimbingan dan arahan agar proses kerja profesi berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman baru kepada Praktikan untuk melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik-baiknya, dengan menandatangani laporan harian pelaksanaan kerja profesi sebagai bukti bahwa Praktikan telah melakukan pekerjaan kerja profesi sebagaimana mestinya dan memberikan penilaian kinerja mahasiswa atas tugas-tugas yang telah diselesaikan. Instruksi yang diberikan oleh pembimbing kerja bertujuan untuk meminimalkan kesalahan dan memastikan kelancaran proses migrasi serta aktivitas Customer Service dapat berjalan dengan lancar.

Berikut beberapa tugas yang dilakukan oleh praktikan, antara lain:

- **Greteer 1 dan 2**
  - a. Meminta kelengkapan dokumen (KTP, Buku Tabungan, kartu ATM) untuk di fotocopy dan surat kuasa yg sudah ditandatangani nasabah dan menyerahkan kepada petugas greeter 3 & 4
  - b. Mengarahkan dan memandu nasabah untuk download BSI Mobile

- c. Memastikan SIM Card yang terdaftar berada di SIM 1 dan memiliki pulsa
- d. Mengarahkan dan memandu nasabah untuk aktivasi BSI Mobile melalui live chat aisyah dan WA bisnis
- e. Mengatur flow antrian ke CS dengan tertib
- **Greeter 3 dan 4**
  - a. Mengatur flow antrian CS untuk melayani nasabah
  - b. Menerima kelengkapan dokumen dari greeter 1 & 2
  - c. Menyiapkan buku tabungan BSI sudah ditandatangani pejabat
  - d. Print cover dan mutasi saldo buku tabungan
  - e. Menyiapkan kartu ATM BSI
  - f. Membantu proses tanda tangan nasabah dibuku tabungan
  - g. Mencatat no kartu ATM dan Butab di form surat kuasa 8. Siap siaga dibelakang CS untuk membantu aktifitas CS
- **Greeter 5 dan 6**
  - a. Membantu nasabah melakukan aktivasi BSI Mobile
  - b. Membantu nasabah jika terdapat kendala pada kode aktivasi
  - c. Meminta ulang kode aktivasi kepada CS jika terdapat kode aktivasi yang bermasalah
  - d. Memastikan BSI mobile sudah bisa digunakan nasabah
  - e. Mengajak nasabah melakukan experience dengan BSI Mobile (cek saldo, zakat, beli pulsa dll)

### **3.2. Pelaksanaan Kerja**

Pada tanggal 26 Juni 2021 merupakan hari pertama Praktikan melaksanakan kerja profesi pada bagian Customer Service diperusahaan Bank Syariah Indonesia. Praktikan merasakan bagaimana situasi dunia kerja yang sesungguhnya. 9 Praktikan datang ke kantor KK Juanda Ciputat sebelum jam 08.00 pagi, dan setelah sampai disana Praktikan bertemu dengan Staff Customer Service bernama Ibu Nadiyah. Disana Praktikan juga bertemu dengan teman-teman magang lainnya yang berasal dari Universitas berbeda., Praktikan diminta untuk memperkenalkan diri dan dilanjutkan dengan perkenalan diri dari anak magang lainnya.

Bank Syariah Indonesia KK Juanda Ciputat memiliki kegiatan sehari-hari yang harus diikuti oleh setiap karyawan. Kegiatan ini dikenal sebagai kegiatan pagi. Selama kegiatan tersebut biasanya melakukan pembacaan doa pagi, mengaji, membaca Core Values akhlak, dan membaca visi misi BSI. Berikut adalah tugas-tugas Praktikan dalam melaksanakan kerja profesi :

**1. Identifikasi Kebutuhan Nasabah**

Dalam tahap ini praktikan mengidentifikasi kebutuhan nasabah apakah untuk melakukan migrasi rekening atau transaksi non migrasi seperti, tarik tunai, menabung, pembuatan rekening baru, pencairan deposito, pencetakan rekening koran dan lain sebagainya.

**2. Kelengkapan dokumen**

Praktikan memastikan kepada nasabah apakah membawa dokumen seperti, ktp, kartu ATM, buku tabungan yang ingin melakukan migrasi.

**3. Fotocopy dokumen nasabah**

Dalam tahap ini praktikan melakukan fotocopy dokumen nasabah seperti kartu ATM, buku tabungan dan KTP yang dibutuhkan oleh Customer Service.



**Gambar 3. 1 Kegiatan Menggandakan Dokumen**

Sumber: Data Pribadi

#### 4. Pengisian form migrasi

Pada tahap ini praktikan memberikan form migrasi kepada nasabah dan praktikan memastikan agar nasabah mengisi data diri dan tanda tangan sesuai yang ada di kartu identitas. Selanjutnya form migrasi dan kelengkapan dokumen lainnya akan diberikan kepada staff perbantuan CS yang lainnya.

#### 5. Aktivasi BSI Mobile

Praktikan meminta nasabah untuk mendownload dan melakukan aktivasi BSI Mobile agar mempercepat proses migrasi rekening di Customer Service, untuk mengaktifkan BSI Mobile nasabah dipastikan memiliki nomer yang aktif yang terdaftar di sistem Customer Service dan mempunyai minimal pulsa Rp.5000.



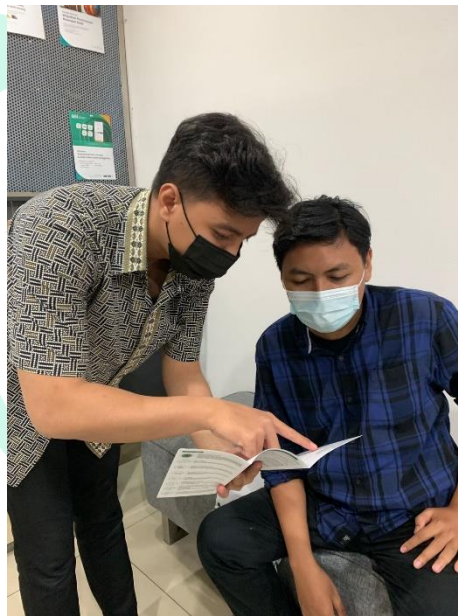
**Gambar 3. 2 Aktivasi Bsi Mobile**  
Sumber: Data Pribadi

## 6. Pembuatan pin ATM

Tahap ini praktikan diminta untuk membantu nasabah membuat pin baru dengan minimal 6 angka. Praktikan menginformasikan kepada nasabah bahwa kartu ATM dapat digunakan setelah 1x24jam.

## 7. Edukasi nasabah

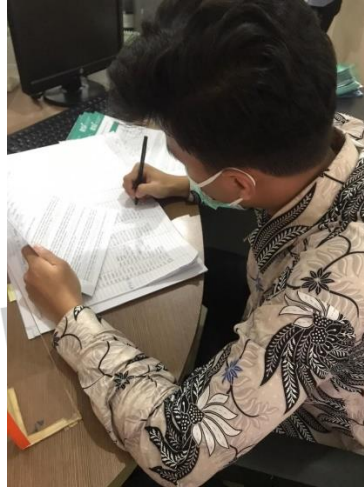
Praktikan memberikan informasi mengenai penarikan transaksi yang tidak dikenakan biaya apabila dilakukan di ATM BSI atau Mandiri dan praktikan mengedukasi nasabah mengenai fitur yang ada di dalam aplikasi BSI mobile seperti, info rekening, transfer, berbagi ziswaf, emas dan adanya fitur pengecekan informasi limit harian



**Gambar 3. 3 Edukasi Produk Bsi**  
Sumber: Data Pribadi

## 8. Menulis transaksi harian customer service dibuku register

Dalam kegiatan ini, Praktikan menuliskan transaksi Customer Service harian yang terdiri dari nama nasabah, nomor rekening nasabah, nomor telepon nasabah dan nomor register berdasarkan jenis tabungan. Selain itu, Praktikan juga membantu CS menghitung transaksi harian, seperti jumlah pelanggan migrasi, jumlah pembukaan rekening baru, dan transaksi non-migrasi lainnya.



**Gambar 3. 4 Menulis Register Transaksi**  
Sumber: Data Pribadi

### **3.3. Kendala yang dihadapi**

Saat melaksanakan kerja profesi, Praktikan tentu saja menghadapi kendala– kendala yang menghambat proses pekerjaan. Kendala–kendala tersebut bisa muncul dari dalam diri maupun berbagai hal yang berhubungan dengan tugas Praktikan. Berikut adalah kendala–kendala yang dihadapi oleh Praktikan serta faktor penyebab timbulnya kendala selama melakukan kerja profesi:

a. Nomer antrian

Praktikan melaksanakan kerja profesi di perusahaan Bank Syariah Indonesia, di perusahaan tersebut adanya nomer antrian Customer Service dan Teller yang tidak sesuai urutan yang dikarenakan beberapa hal seperti nomer antrian yang terbawa oleh nasabah dan terbuang oleh nasabah, sehingga mengakibatkan nomer antrian tersebut hilang.

b. Terbatasnya jumlah Customer Service

Di KK Juanda Ciputat Customer Service sangat terbatas yaitu hanya satu, yang mengakibatkan pelayanan nasabah jauh lebih lama dari yang seharusnya.

c. Antrian pembuatan pin yang kurang efektif

Ketika nasabah selesai dari customer service, nasabah harus membuat pin ke bagian taller. Hal tersebut menyebabkan kerumunan pada antrian taller yang melebihi kapasitas dan sehingga nasabah mengantri lebih lama.

d. Ketidak efektifan pengisian form migrasi

Nasabah yang memiliki keperluan migrasi harus mengisi form migrasi, proses pertama yang dilakukan ketika nasabah ingin melakukan migrasi adalah mengisi form migrasi. Pengisian form tersebut memakan waktu yang cukup lama karena adanya data-data yang harus di isi dengan teliti serta sesuai dengan kartu identitas. Maka dari itu, hal tersebut menyebabkan antrian yang cukup panjang serta timbulnya kerumunan.

e. Kurang nya fasilitas kursi diruang tunggu taller

Terbatasnya kursi di antrian taller mengakibatkan beberapa nasabah berdiri ketika sedang menunggu.

f. Waktu

Waktu merupakan suatu hal yang penting dalam melakukan suatu kegiatan, terutama kegiatan dalam bekerja. Dalam melakukan Kerja Profesi, jumlah nasabah melebihi batas maksimal yang menyebabkan praktikan berkerja melebihi jam oprasional. Biasanya jam oprasional perusahaan hanya sampai jam 14:00, hal tersebut perusahaan menjadi tutup pukul 16:00.

### 3.4. Cara mengatasi kendala

Adapun cara mengatasi kendala dalam melaksanakan Kerja Profesi, yaitu

a. Nomer antrian

Praktikan membuat nomer antrian baru lalu membuat absen yang bertuliskan nama nasabah, sesuai nomer antrian yang didapat.

b. Terbatas nya jumlah Customer Service

Dalam mengatasi kendala yang dihadapi ini cara yang diambil dengan menambah staff Customer Service dari cabang lain, seperti cabang yang berada di UIN.

c. Antrian pembuatan pin yang kurang efektif

Untuk mengatasi kendala ini, seharusnya nasabah membuat pin di bagian Customer Service atau praktikan membantu pembuatan pin pada bagian taller

d. Ketidak efektifan pengisian form migrasi

Cara mengatasi kendala ini adalah nasabah yang memiliki keperluan migrasi, nasabah diizinkan untuk membawa pulang formulir untuk diisi dirumah sehingga nasabah nantinya hanya perlu mengumpulkan formulir tersebut dan mengikuti proses migrasi lainnya, hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya kerumunan

e. Kurangnya fasilitas kursi di ruang tunggu taller

Dalam hal ini praktikan serta staff menambah kursi pada bagian taller, untuk mengurangi adanya nasabah yang menunggu antrian sembari berdiri.

f. Waktu

Staff dan praktikan mengubah sistem pelayanan pada bagian Customer Service seperti pengisian formulir dan aktivasi BSI Mobile yang dilakukan pada bagian depan yaitu greeter 1 dan 2 sehingga nasabah hanya mengambil buku tabungan di Customer Service dan tidak melakukan aktivasi BSI Mobile pada bagian CS. Hal tersebut dapat mempercepat proses pelayanan dan migrasi tidak memakan waktu yang cukup lama.

### **3.5. Pembelajaran yang diperoleh dari kerja profesi**

Praktikan sangat senang melaksanakan kerja profesi di perusahaan Bank Syariah Indonesia, Karena Praktikan bisa merasakan secara langsung bagaimana situasi di dunia kerja yang sesungguhnya. Praktikan menjadi tahu bagaimana tahap-tahap dalam proses Migrasi di perusahaan Bank Syariah Indonesia. Praktikan juga menjadi sadar jika harus lebih menghargai dan mengatur waktu dengan baik. Karena, Praktikan harus memanfaatkan waktu sebaik mungkin.

Praktikan melihat bagaimana pentingnya menjalin komunikasi yang baik antara karyawan di perusahaan Bank Syariah Indonesia. Hal itu dilihat dari Manager Area yang rela datang untuk memantau kinerja karyawan dan praktikan di cabang KK Juanda Ciputat. Kantor area Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah dalam seminggu sekali mengirimkan makanan



ke KK Juanda Ciputat pada hari sabtu sebagai bentuk apresiasi dan untuk memotivasi karyawan dan praktikan.

Praktikan juga dapat melatih inisiatif dan melatih memecahkan masalah ketika melaksanakan kerja profesi. Seperti pada saat terjadi masalah nomer antrian yang tidak berurutan. Oleh karna itu, praktikan mencoba membuat nomer antrian yang baru agar sistem antrian dapat berjalan dengan baik dan semaksimal mungkin.

Selain itu, Praktikan juga dapat merasakan bagaimana beratnya bekerja setiap hari. Walaupun hanya sebatas menginput data yang ada di aplikasi citrix ke website aplikasi fidusia online dan duduk berjam-jam, Praktikan sangat merasa lelah bekerja didepan laptop. Praktikan bisa merasakan bagaimana lelahnya orang tua Praktikan bekerja dan karena itu Praktikan akan lebih bijaksana dalam menggunakan uang.

Selanjutnya, Praktikan juga dapat merasakan bagaimana beratnya bekerja setiap hari. Walaupun hanya sebatas mengaktifkan mobile banking dan menangani nasabah dan berdiri berjam-jam, Praktikan sangat merasa lelah bekerja diluar ruangan. Praktikan bisa merasakan bagaimana lelahnya orang tua Praktikan bekerja dan karena itu Praktikan akan lebih bijaksana dalam menggunakan uang.

