

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama tiga bulan praktikan mendapatkan kesempatan kerja profesi pada bidang Operasional dan *Service* pada Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Pondok Indah, di bidang tersebut praktikan mempelajari bagaimana cara memberikan pelayanan, *operasional staff* serta alur *marketing* yang terdapat dalam perusahaan. Kedua bidang tersebut merupakan bagian terpenting dalam pelayanan yang disediakan oleh perusahaan. Dalam hal tersebut, praktikan memang dilatih untuk meningkatkan kedisiplinan serta tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang diberikan.

Bidang Operasional dan Marketing pada umumnya menangani bidang-bidang manajemen, seperti produksi, pemasaran, keuangan, SDM, dan administrasi.



Gambar 3.1 Foto Bersama Pembimbing Kerja

Sumber: Dokumen Pribadi

Adapun bidang kerja yang dilakukan oleh praktikan, antara lain:

3.1.1. Administrasi

Administrasi biasanya dikenal sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan

organisasi dan manajemen. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan dalam bidang pelayanan administrasi, antara lain yaitu sebagai berikut:

- a) Melakukan *photocopy* mengenai dokumen yang telah ditugaskan.
- b) Mengumpulkan atau merapikan data-data nasabah.
- c) Menginput data nasabah.
- d) Menginput BI *checking*.

3.1.2. Pemasaran

Pemasaran secara sederhana didefinisikan sebagai proses pengenalan produk atau layanan kepada konsumen. Aspek-aspek pemasaran ini meliputi beberapa macam, yaitu periklanan, promosi, penjualan, dan pelayanan konsumen.

Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan dalam bidang pemasaran, antara lain yaitu sebagai berikut:

- a) Mempromosikan produk-produk yang disediakan oleh perusahaan.
- b) Menawarkan kepada calon nasabah agar tertarik terhadap produk-produk yang sedang di pasarkan.
- c) Menghubungi nasabah.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan membuat pemahamann baru mengenai bidang pelayanan administrasi salah satunya dalam kegiatan migrasi rekening. Dengan adanya kegiatan tersebut, praktikan dapat lebih memahami secara mendalam mengenai pentingnya mengetahui informasi menyangkut rekening yang kita miliki serta kegiatan ini untuk mengetahui bagaimana cara melayani dan berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Sebelum praktikan melakukan kegiatan kerja profesi di Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Pondok Indah, praktikan diperkenalkan dengan beberapa pegawai disana. Selain itu praktikan juga mendapat penjelasan/arahan mengenai deskripsi pekerjaan yang akan dikerjakan oleh praktikan. Selama pelaksanaannya, praktikan dibimbing langsung oleh satu orang pegawai yang menjabat sebagai BOSM.

3.2.1 Pelayanan Administrasi

Pelayanan meliputi tindakan administrasi yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan. Pelayanan administrasi sendiri yaitu pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Dalam bidang pelayanan administrasi praktikan telah melakukan beberapa kegiatan diantaranya pemeriksaan dokumen, pemasukan dan pengecekan data nasabah, contoh melayani nasabah dalam pemindahan rekening dan mengecek dokumen-dokumen persyaratan nasabah dan melakukan BI *checking*.

1. Melakukan penggandaan surat menggunakan mesin *photocopy*.

Kegiatan ini dilakukan saat menerima surat atau dokumen dari divisi marketing serta saat mengirimkan surat atau dokumen ke bidang lain. Hal ini bertujuan agar bidang pelayanan memiliki arsip dari dokumen yang telah dikirimkan. Contohnya saat menerima surat dari divisi CBRM mengenai data ritel nasabah ke pihak BOSM. Meskipun dokumen tersebut ditujukan untuk BOSM, CBRM harus menggandakan surat tersebut agar dijadikan arsip.

Adapun langkah – langkah praktikan dalam menggandakan surat tersebut dengan menggunakan mesin *photocopy*, yaitu:

1. Praktikan memastikan mesin *photocopy* dalam keadan menyala dan meletakkan dokumen yang akan digandakan di atas mesin *photocopy*.
2. Selanjutnya praktikan mengatur tata letak dokumen dan mengatur ukuran kertas serta ketebalan tinta yang diinginkan.
3. Praktikan menekan tombol *copy*.
4. Proses *photocopy* dilakukan guna unruk menggandakan *file* penting perusahaan.

2. Melayani surat permohonan buku tabungan.

Dalam hal ini praktikan membantu *staff costumer service* untuk melayani nasabah yang ingin melakukan pemindahan buku rekening dari rekening bank sebelumnya ke BSI, membuat buku tabungan yang digunakan sebagai identitas nasabah yang dapat digunakan untuk menarik serta menyetor tabungan. Hal ini wajib dilakukan oleh para nasabah yang sebelumnya nasabah dari ex BNI Syariah dan juga ex BRI Syariah menjadi kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia.

Adapun langkah-langkah melakukan pemindahan rekening dengan membuat surat permohonan buku tabungan tersebut yakni sebagai berikut :

1. Nasabah diwajibkan untuk membawa data diri serta Kartu Tanda Keluarga dalam proses pembuatan.
2. Nasabah juga wajib membawa buku tabungan dan kartu ATM dari rekening bank sebelumnya.
3. Selanjutnya nasabah mengisi formulir permohonan buku tabungan, formulir aplikasi *mobile banking*, formulir persetujuan dan pemberian kuasa migrasi rekening, dan formulir aplikasi kartu debit.

Gambar 3.5 Formulir Aplikasi Kartu Debit
Sumber: Dokumen Perusahaan

4. Pada saat nasabah melakukan pengisian formulir, praktikan selaku membantu *staff CS* melakukan *photocopy* persyaratan yang sudah nasabah bawa sebelumnya.
5. Setelah itu, nasabah menunggu selama 15-20 menit untuk diselesaikannya pemindahan buku tabungan yang dilakukan oleh CS.

3. Membuat penamaan di kartu ATM nasabah

Pembuatan nama di kartu ATM nasabah bertujuan untuk menandakan kepemilikan dari kartu rekening tersebut dan agar tidak mudah tertukar. Dan jika terjadi kehilangan, akan lebih gampang ditemukan kembali. Penamaan di kartu ATM termasuk salah satu hal penting yang memang harus dilakukan oleh setiap nasabah bank, dikarenakan fungsi dari adanya penamaan di kartu ATM tersebut sangatlah berguna untuk si pemilik dari kartu tersebut.

Langkah pembuatan nama pemilik di kartu ATM yang dilakukan oleh praktikan, antara lain yaitu:

1. Mempersiapkan kartu yang telah terbuat sebelumnya.
2. Menyiapkan komputer yang khusus untuk pembuatan nama pada kartu ATM.
3. Memasukkan kartu ATM ke dalam mesin pembuatan nama.
4. Membuka dan langsung menuliskan nama nasabah dari pemilik kartu ATM.

5. Lalu proses pencetakan pada kartu ATM.
6. Setelah itu, kartu ATM telah tercetak atas nama pemilik kartu.

3.2.2 Pelayanan Operasional

Operasional itu sendiri merupakan sesuatu yang dapat disusun berdasarkan suatu obyek tertentu, berupa apa yang dilakukan dan apa yang menyusun karakteristik-karakteristik dinamisnya. Pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan dalam bidang pelayanan operasional, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun atau merapikan dokumen-dokumen rincian rekening nasabah

Dokumen termasuk salah satu elemen terpenting dalam kegiatan administrasi perkantoran. Karena memiliki jenis serta jumlah yang terhitung sangat banyak, biasanya perlu melakukan pengaturan yang baik terhadap beragam jenis dokumen tersebut, sehingga dalam penyimpanannya akan lebih mudah serta lebih gampang dalam menemukan dokumen tersebut sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

Dalam tugas ini, praktikan membantu *staff office boy* untuk menyusun dokumen-dokumen rincian rekening nasabah sesuai abjad. Langkah-langkah yang dilakukan praktikan dalam pekerjaan ini yaitu:

1. Praktikan memisahkan dokumen-dokumen yang masih belum sesuai abjad.
2. Dokumen tersebut disusun sesuai abjad.

2. Melegalisir dan menyusun dokumen

Dokumen dapat diartikan dengan surat berharga yang sifatnya tertulis, atau dicetak yang fungsinya sebagai bukti atau keterangan. Bukti dokumen yang memang harus di legalisir tersebut berarti sangat penting dan harus adanya pengakuan dari si pemilik bahwa dokumen tersebut miliknya.

Begitupun yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Pondok Indah, memiliki dokumen-dokumen yang memang penting untuk berjalannya bisnis mereka. Dan praktikan diminta membantu untuk melegalisir beberapa dokumen dan juga formulir menggunakan cap resmi perusahaan serta menyusun kembali dokumen-dokumen tersebut.

Langkah melegalisir dokumen yang dilakukan oleh praktikan yaitu:

1. Menyiapkan dokumen yang ingin di legalisir.
2. Menyiapkan cap resmi perusahaan yang akan digunakan.
3. Kemudian cap satu persatu dokumen.
4. Setelah semua dokumen sudah terlegalisir, disusun kembali seperti semula dengan rapih.

3. Menginput riwayat transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah

Transaksi sendiri merupakan sebuah kegiatan perbankan yang dimana seseorang dapat melihat perubahan harta maupun keuangannya apakah bertambah ataukah berkurang. Histori transaksi termasuk bukti kas masuk dan keluar. Bukti yang dimaksud disini adalah bukti transaksi atas penerimaan uang yang masuk dan keluar yang dilengkapi dengan bukti tertulis.

Tugas penginputan ini hanya memindahkan histori transaksi nasabah yang sudah ada dan dipindahkan ke Excel. Langkah yang dilakukan oleh praktikan dalam mengerjakan ini yaitu:

1. Membuka histori transaksi nasabah pada dokumen yang telah diberikan oleh salah satu *staff marketing*.
2. Menyiapkan aplikasi Excel.
3. Lalu meng-*copy* histori transaksi yang ada pada *file* sebelumnya ke dalam aplikasi Excel.
4. Setelah itu, rapihkan *file* antara keduanya dan disimpan sesuai folder yang sudah tersedia.

4. Menghubungi nasabah

Tugas menghubungi nasabah ini bertujuan untuk menginformasikan, mempromosikan, dan menawarkan kepada para nasabah mengenai produk-produk yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Langkah yang dilakukan oleh praktikan untuk menghubungi nasabah yaitu:

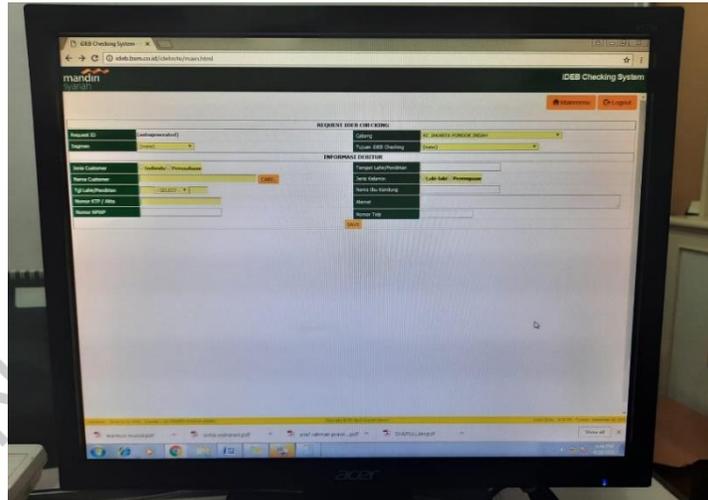
1. Menyiapkan nomor-nomor nasabah yang sudah tersedia di dalam komputer yang telah dicatat oleh pihak perusahaan.
2. Menyiapkan juga handphone yang akan digunakan untuk menghubungi nasabah.
3. Praktikan mencatat nomor para nasabah dan disimpan ke dalam kontak.
4. Kemudian praktikan meng-*copy* teks yang akan disebarkan ke nomor nasabah yang sudah tersimpan di dalam kontak.
5. Setelah itu, *paste* teks yang sudah ter-*copy* dan kirim teks tersebut ke setiap nomor yang sudah tersimpan di dalam kontak.

5. Menginput BI *Checking*

Proses BI *checking* yaitu untuk dibagikan satu sama lain oleh bank dan lembaga keuangan agar dapat mengetahui apakah calon debitur memenuhi syarat untuk diberi pinjaman atau tidak.

Langkah-langkah melakukan proses BI *checking*, adalah sebagai berikut:

1. Nasabah wajib menyiapkan KTP dan NPWP.
2. Setelah itu melakukan proses penginputan BI *checking* melalui web iDEB.



Gambar 3.6 Praktikan Menginput BI *Checking*

Sumber: Dokumentasi Pribadi

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan kegiatan kerja profesi yang dilaksanakan oleh praktikan selama kurang lebih tiga bulan di Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Pondok Indah, praktikan mengalami beberapa kendala yang muncul pada saat melaksanakan kerja profesi.

Kendala tersebut muncul karena dari adanya pengaruh diri sendiri dan juga dari lingkungan pekerjaan. Berikut uraian kendala yang dihadapi oleh praktikan, antara lain yaitu:

3.3.1 Komunikasi

Pada awal melaksanakan kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu masih kurang dalam hal berkomunikasi yang dikarenakan masih gugup dan juga takut untuk berbicara dengan karyawan yang lainnya. Selama awal kegiatan kerja profesi, praktikan hanya saling berbicara dengan rekan kerja profesi yang juga ditempatkan di tempat yang sama.

3.3.2 Kurang Aktif

Pada awal melaksanakan kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu masih belum bisa berinisiatif untuk menawarkan bantuan kepada karyawan yang mungkin sedang membutuhkan bantuan. Di saat itu, praktikan masih belum paham apa yang harus ia lakukan. Hal itu juga timbul dikarenakan praktikan yang memang masih belum berani untuk berbicara dengan karyawan yang lainnya. Dari kurang aktifnya praktikan tersebut mengakibatkan adanya kesenjangan diawal kegiatan kerja profesi.

3.3.3 Malu Bertanya

Pada awal melaksanakan aktivitas kerja profesi, praktikan mengalami halangan yaitu masih kerap sangat tidak enak hati untuk bertanya jika terjadi sesuatu yang praktikan tidak tahu atau bingung untuk menjalankan tugasnya. Di saat sedang diberi tugas oleh salah satu karyawan dan praktikan merasakan kebingungan karena penjelasan yang kurang jelas lalu praktikan malu bertanya, disitulah terjadinya kendala yang dialami oleh praktikan.

3.3.4 Kendala dalam Tim

Pada saat melaksanakan kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala dengan rekan kerja lainnya, dimana sempat terjadi kesusahan dalam hal membagikan pekerjaan yang harus dilakukan oleh masing-masing orang.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Praktikan perlu adanya memperbaiki kinerja serta kendala yang tentunya akan mengganggu praktikan kedepannya pada saat proses berjalannya kerja profesi. Maka dari itu, terdapat beberapa hal yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala tersebut, diantaranya yakni:

3.4.1 Komunikasi

Pada saat menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu masih kurang dalam hal berkomunikasi yang dikarenakan masih gugup dan juga takut untuk berbicara dengan karyawan yang lainnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara mencoba lebih dekat dan sering berkomunikasi dengan para karyawan.

3.4.2 Kurang Aktif

Pada saat menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu masih belum bisa berinisiatif untuk menawarkan bantuan kepada karyawan yang mungkin sedang membutuhkan bantuan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara lebih berinisiatif untuk selalu menanyakan apakah karyawan yang sedang melakukan tugasnya tersebut memerlukan bantuan atau tidak.

3.4.3 Malu Bertanya

Pada saat menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu masih sering malu untuk bertanya jika terjadi sesuatu yang praktikan tidak tahu atau bingung untuk menjalankan tugasnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara mencoba lebih rileks dan melawan rasa malu agar lebih percaya diri dalam hal bertanya.

3.4.4 Kendala dalam Tim

Pada saat menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mengalami kendala yaitu sempat terjadi kesusahan dalam hal membagikan pekerjaan yang harus dilakukan oleh

masing-masing orang. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara bergantian melakukan pekerjaan. Contoh di saat diberi pekerjaan untuk bagian menghubungi nasabah dan melegalisir dokumen, maka praktikan bersama rekan kerjanya bergantian untuk melakukan kedua pekerjaan tersebut.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama kerja profesi, Praktikan mendapatkan pembelajaran yang positif dan sangat berharga, antara lain yaitu:

1. Menambah Perluasan Wawasan

Kegiatan magang yang dilakukan ini memberikan pengalaman berupa wawasan dari segi teori, praktik dalam hal kegiatan kerja maupun ilmu yang berkaitan dengan jurusan yang praktikan ambil, yaitu manajemen sumber daya manusia. Banyaknya ilmu yang didapat dari pembimbing maupun para *staff* memperluas pemahaman dan pengetahuan penulis. Dengan kata lain, banyaknya ilmu dari segi pengetahuan, praktik, pola pikir dan cara kerja sama yang telah didapatkan selama proses kegiatan magang berlangsung.

2. Menambah Relasi

Selain pengalaman yang saya dapatkan secara teknis ataupun sistematis cara bekerja secara administrative, pengalaman yang saya dapatkan juga dengan cara berinteraksi sosial secara verbal dengan tiap *staff*. Dengan demikian, adanya perluasan dalam relasi dan menambahkan perkenalan dengan orang-orang baru.

3. Memahami Sistem Kerja

Praktikan mendapatkan pengetahuan dan juga pengalaman mengenai tata cara kerja yang sebenarnya. Dengan adanya tanggung jawab, disiplin, komunikasi antar *staff* yang baik, dan bekerja secara sistematis dan komunikatif agar dapat tercapainya tujuan dan penyelesaian tugas secara baik dan benar.