

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Bank Syariah Indonesia berdiri dari hasil *merger* atau penggabungan tiga bank syariah BUMN. Dengan bergabungnya ke-tiga bank tersebut memiliki dampak pada rekening yang nasabah miliki, untuk itu Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap, salah satu proses tahap yang dilakukan Bank Syariah Indonesia adalah dengan melakukan migrasi rekening nasabah dari bank asal seperti BRIS dan BNIS menjadi rekening Bank Syariah Indonesia.

Dalam melaksanakan Kerja Profesi di PT. Bank Syariah Indonesia,

- Tbk. praktikan di tempatkan di bagian *Operational*. Praktikkan ditugaskan untuk menjadi *Helper* dengan tujuan mempercepat proses migrasi dari setiap nasabah. *Helper* bertugas membantu nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia Cabang Pondok Labu dari memberikan nomor antrian, memastikan bahwa setiap nasabah membawa persyaratan, membantu nasabah dalam pengisian form, membantu nasabah dalam mendownload aplikasi BSI Mobile, dan memastikan bahwa nasabah memiliki pulsa minimal Rp. 5000 rupiah untuk melakukan verifikasi BSI Mobile. Tugas-tugas yang dilakukan praktikan dalam melaksanakan Kerja Profesi antara lain:

1. Melakukan penyusunan dokumen
2. Membantu nasabah untuk membuka rekening secara online
3. Membantu migrasi
4. Membantu merekap data nasabah
5. Dan tugas-tugas lain yang bersifat membantu.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikkan melaksanakan Kerja Profesi di PT Bank Syariah Indonesia dimulai pada tanggal 21 Juni 2021 sampai dengan 03 September 2021, dalam melaksanakan kerja profesi praktikan dibimbing dan dibantu para karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Pondok Labu untuk disiplin dan

bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.

Pada hari pertama, praktikan diperkenalkan pada seluruh staff unit kerja dan diberi penjelasan singkat mengenai langkah-langkah pekerjaan yang dilakukan setiap harinya. Setelah dapat memahami, praktikan langsung diberikan beberapa pekerjaan yang nantinya akan dilakukan setiap harinya selama kegiatan Kerja Profesi berlangsung.

3.2.1 Melakukan Penyusunan Dokumen

Setiap harinya praktikan juga mendapatkan tugas untuk membantu *Customer Service* dalam memilah data nasabah yang telah melakukan transaksi, seperti pembukaan buku rekening, cetak rekening koran, ganti kartu ATM, laporan buku tabungan hilang, pembukaan dan penutupan deposito, pembukaan rekening haji, dan transaksi lainnya. Setelah dokumen selesai dikumpulkan sesuai kategorinya, praktikan diminta untuk memasukkan dokumen tersebut ke dalam *Bantex* dan menyimpannya ke dalam laci khusus penyimpanan dokumen.



Gambar 3.1 Laci Penyimpanan Dokumen Nasabah
Sumber : Pribadi

3.2.2 Membantu Nasabah Membuka Rekening Online

Untuk menghindari terjadinya penumpukan nasabah, Bank Syariah

Indonesia mempunyai solusi bagi nasabah yang ingin membuka rekening dengan melakukan secara online melalui <https://webform.bsm.co.id>

Persyaratan proses pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP
2. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS)

Keterangan : * Harus diisi

Pilih produk yang anda minati *

Jenis Kartu *

Nomor Identitas *

Nama Sesuai Identitas *

Tempat Lahir *

Tanggal Lahir *

Nama Gadis Ibu Kandung *

Negara *

Propinsi *

Kabupaten/Kota *

Kecamatan *

Kelurahan *

RT/RW

Kode Pos *

NPWP *

Catatan: Input 0000000000000000 jika Anda tidak termasuk wajib pajak

Gambar 3.2 Persyaratan Rekening Online dan Proses Pengisian Data Nasabah
Sumber : <https://webform.bsm.co.id>

Praktikan diberikan tanggung jawab untuk membantu proses registrasi dari memasukkan identitas sesuai KTP, pekerjaan, penghasilan, serta pemilihan jenis kartu yang akan digunakan nasabah. Setelah proses registrasi selesai praktikan membantu nasabah dalam mendownload BSI Mobile dan memastikan bahwa kode verifikasi nasabah telah berhasil sehingga nasabah bisa melakukan transaksi.

3.2.3 Membantu migrasi

Banyaknya nasabah yang berkunjung praktikan harus sigap dalam melayani transaksi nasabah sesuai dengan kepentingannya. Untuk nasabah yang ini melakukan migrasi nasabah wajib menunjukkan syarat migrasi untuk di *fotocopy* oleh praktikan, persyaratan yang harus dibawa

yaitu, KTP asli, Buku Tabungan Bank sebelumnya, dan Kartu ATM dari Bank sebelumnya, untuk proses migrasi selanjutnya praktikan akan membantu nasabah dalam pengisian form migrasi dengan menuliskan identitas nasabah sesuai KTP beserta pendataan bank sebelumnya sesuai Buku Tabungan.

Formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening
Account Migration Approval and Authorization Form

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Bismillahirrahmanirrahim
Harap ditulis dengan huruf cetak dan tidak dibenarkan untuk menandatangani jika formulir ini dalam keadaan kosong.
Please fill in with black letters and do not sign the form.

Harap ditulis dengan huruf cetak
Please fill in with black letters

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini:
I am responsible for:

Nama lengkap
Full Name

Alamat Kerja/Vertikal
Work/Vertical Address

Alamat Sesuai KTP
Address as stated in ID Card

Tempat dan Tgl. Lahir
Place and date of birth

Nomor Handphone
Phone Number

Pemilik Rekening dengan data berikut:
Account Owner with the following data:

No. Rekening
Account Number

Nama Bank Asal
Name of Origin Bank

No Buku Tabungan BSI
BSI Book Number

No Kartu ATM BSI
BSI Card Number

(Untuk selanjutnya disebut sebagai "Pemberi Kuasa")
(Here is referred to as the "Authorizer")

Sehubungan dengan pengakhiran bank antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI Syariah Tbk dan melakukan perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Pemberi Kuasa mengerti dan memahami akan dilakukan migrasi atas rekening milik Pemberi Kuasa di bank asal tersebut di atas menjadi rekening di PT Bank Syariah Indonesia Tbk ("Migrasi").
In connection with the merger of bank between PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah and PT Bank BRI Syariah Tbk has change the name to PT Bank Syariah Indonesia Tbk, The Authorizer should know that Authorizer's account in the original bank will be migrated into PT Bank Syariah Indonesia Tbk account ("Migration").

Untuk itu Pemberi Kuasa, menyetujui dan memberikan kuasa kepada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk untuk melakukan migrasi rekening Pemberi Kuasa sebagaimana disebutkan dalam kuasa ini ke rekening PT Bank Syariah Indonesia, Tbk serta melakukan tindakan-tindakan dan hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan pelaksanaan migrasi rekening dimaksud.
Therefore, the Authorizer, Grants full authority PT Bank Syariah Indonesia, Tbk to migrate the Authorizer's account as mentioned to the account of PT Bank Syariah Indonesia Tbk, and take actions and matters related with the implementation of the account migration referred to.

Selanjutnya untuk kepentingan tersebut, Pemberi Kuasa menyatakan dan selanjutnya memberikan kuasa kepada Penerima Kuasa, hal-hal sebagai berikut dan untuk:
Furthermore, for the purpose, the Authorizer represents and further authorizes the Power of Attorney for the following matters and for:

1. Rekening tersebut tidak terafiliasi atau terkait dengan penerimaan pembayaran gaji, imbal hasil investasi dari customer atau auto debet-standing instruction dari produk lainnya ataupun angsuran produk pembiayaan kewajiban baik dari Penerima Kuasa maupun rekening penerimaan dana, dari pihak ketiga lainnya.
This account is not affiliated or related to the receipt of salary payments, investment return, maturity or auto debit / standing instruction from other products of subsidiaries of BSI/BSI, financing products either from the Beneficiary or recipients financing products from other BSI/BSI parties.
2. Seluruh data yang tercantum dalam formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening ini adalah benar, sesuai dengan keadaan, akurat, valid dan masih berlaku.
All data contained in this Account Migration Approval and Authorization Form is correct, in accordance with the circumstances, accurate, valid and still valid.

Gambar 3.3 Form Migrasi
Sumber : Pribadi

3.2.4 Membantu merekap transaksi nasabah

Untuk kegiatan awal bulan, praktikan diberikan tugas merekap transaksi yang nasabah lakukan selama satu bulan. Praktikan diminta untuk menulis nama nasabah dengan mengurutkan berdasarkan abjad dari A-Z dan memberikan keterangan transaksi apa yang telah dilakukan beserta alamat lengkap dan nomor telepon yang terdaftar. Proses ini dilakukan sebagai kepentingan kantor dalam pencadangan dokumen nasabah.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam melaksanakan kerja profesi di PT. Bank Syariah Indonesia, praktikan mengalami beberapa kendala yang berasal dari internal maupun eksternal. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh praktikan:

3.3.1 Krisis kepercayaan diri

Krisis kepercayaan diri merupakan kondisi dimana seseorang tidak percaya pada kemampuan yang dimiliki. Kerja profesi ini merupakan pengalaman pertama praktikan dalam menghadapi dunia kerja., pada awal mulai kerja profesi krisis kepercayaan diri menjadi kendala karena praktikan merasa kurang percaya diri untuk berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Banyaknya nasabah yang datang dengan beragam kepribadian membuat praktikan merasakan sedikit takut, takut melakukan kesalahan saat membantu nasabah dalam transaksi, takut nasabah kurang merasa puas dengan kinerja praktikan.

3.3.2 Berinteraksi secara langsung dengan nasabah dimasa Pandemi

Praktikan menjalankan kerja profesi di tengah pandemic covid-19 dimana pada bulan juli Indonesia mengalami lonjakan kasus positif yang cukup tinggi. Dalam kondisi seperti ini praktikan dituntut untuk beradaptasi dan tetap professional dalam menyelesaikan pekerjaan. Praktikan mendapatkan tanggung jawab untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung, banyaknya nasabah yang datang dengan latar belakang kesehatan yang berbeda-beda membuat risiko terpapar virus semakin besar, maka itu demi kenyamanan bersama praktikan menjaga protokol kesehatan secara ketat dan harus berhati-hati saat berinteraksi.

3.3.3 Persyaratan migrasi nasabah tidak lengkap

Bank Syariah Indonesia memiliki persyaratan bagi nasabah yang ingin melakukan migrasi dengan tujuan untuk menghindari resiko tindak kejahatan yang tidak diinginkan. Syarat yang harus nasabah bawa ialah KTP, Kartu ATM, dan Buku Tabungan, dalam hal ini banyak nasabah yang datang dengan tidak membawa persyatan secara lengkap seperti tidak adanya buku tabungan dikarenakan hilang. Bagi nasabah yang tidak membawa persyaratan lengkap cukup

menghambat proses migrasi dan praktikan harus melaporkan hal tersebut kepada *Branch Operational Manager* (BOSM).

3.3.4 Gangguan jaringan internet

Seiring berjalannya waktu teknologi internet sudah menjadi kebutuhan bagi semua masyarakat. Berkembangnya teknologi internet juga memberikan dampak positif bagi perbankan, dengan berkembangnya teknologi internet membuat proses transaksi menjadi lebih cepat. Namun dalam pelaksanaannya tidak jarang internet mengalami gangguan yang membuat sistem kerja perbankan terhambat sehingga tidak bisa memproses transaksi nasabah dan terjadinya penumpukan nasabah yang menunggu.

3.3.5 Verifikasi Mobile Banking Gagal

Praktikan diberikan tugas untuk membantu nasabah dalam menggunakan Mobile Banking dengan tujuan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dari rumah. Praktikan membantu nasabah untuk mendownload aplikasi BSI Mobile kemudian melakukan aktivasi sesuai dengan kode yang telah dikirimkan oleh *Customer Service*, saat proses aktivasi banyak nasabah yang gagal dalam melakukan verifikasi dikarenakan nomor ponsel yang didaftarkan tidak sesuai dengan nomor yang tersambung ke jaringan internet.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Selama menjalankan kerja profesi praktikan berupaya agar mendapatkan hasil yang terbaik dalam penyelesaian tugasnya. Beberapa upaya serta usaha yang dilakukan praktikan selama kerja profesi antara lain:

3.4.1 Belajar Percaya Diri

Saat hari pertama praktikan melaksanakan kerja profesi, praktikan merasa kurang percaya diri yang membuat kinerja praktikan kurang maksimal dalam melayani nasabah. Karena hal itu praktikan mendapatkan masukan dari karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Labu bahwa praktikan harus belajar untuk percaya bahwa praktikan mampu dalam menyelesaikan pekerjaan. Mulai saat itu praktikan belajar percaya diri dengan sering melakukan interaksi bersama

nasabah dan tidak malu untuk bertanya kepada para karyawan kantor tentang tugas-tugas yang praktikan kurang mengerti.

3.4.2 Mematuhi Protokol Kesehatan

Bank merupakan salah satu perusahaan yang diberikan izin oleh pemerintah untuk tetap menjalankan operasional ditengah pandemi COVID-19. Untuk menghindari terjadinya penularan COVID-19 kantor Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Labu memberikan fasilitas untuk para karyawan dengan menyediakan masker, sarung tangan, *handsanitizer*, vitamin C, dan menyediakan makan siang dengan memesan *cetering* dari tempat yang sudah terpercaya.

Bagi nasabah yang datang ke gedung kantor Bank Syariah Indonesia KCP Pondok Labu juga sudah disediakan *wastafel portable* untuk mencuci tangan sehingga saat melakukan transaksi merasa nyaman dan aman.

3.4.3 Memberikan Informasi

Untuk nasabah yang ingin melakukan migrasi diwajibkan untuk membawa persyaratan yang telah ditentukan. Bagi nasabah yang datang dengan tidak membawa persyaratan lengkap, praktikan akan mendata nama nasabah tersebut untuk dilakukan pendaftaran terlebih dahulu, setelah itu nasabah dipersilahkan untuk kembali lagi besok dengan membawa persyaratan yang lengkap. Dengan hal ini nasabah tidak perlu berlama-lama untuk mengantri proses migrasi.

3.4.4 Membantu Nasabah Dalam Proses Pendaftaran *Mobile Banking*

Banyak nasabah yang mendaftarkan nomor telepon tidak sesuai dengan nomor yang tersambung pada internet. Untuk itu praktikan membantu dalam proses pendaftaran *Mobile Banking* dan memastikan bahwa nomor yang tercantum sudah sama dengan nomor yang tersambung ke internet.



Gambar 3.4 Menu Utama BSI Mobile Banking
Sumber : Pribadi

3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama menjalankan Kerja Profesi di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu area Jakarta Pondok Labu dalam waktu kurang lebih 400 jam, praktikan mendapatkan pembelajaran yang dapat dijadikan sebagai pengalaman dan menambah pengetahuan praktikan mengenai dunia kerja. Berikut beberapa pembelajaran yang diperoleh praktikan selama menjalankan Kerja Profesi:

1. Disiplin

Seluruh staff kantor PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu area Jakarta Pondok Labu diwajibkan hadir di kantor pada pukul 08.00 untuk melaksanakan doa pagi bersama dan melakukan laporan singkat mengenai pencapaian yang sudah kantor dapatkan. Selama melakukan Kerja Profesi praktikan belajar menjadi disiplin untuk sampai di kantor tepat dengan waktu yang telah ditentukan, menggunakan pakaian secara rapih dan sopan sebagai bentuk rasa hormat kepada seluruh staff kantor, dan mematuhi peraturan yang ada.

2. Bertanggung Jawab

Selama menjalankan Kerja Profesi, praktikan diberikan tugas yang membuat praktikan belajar untuk memiliki rasa tanggung jawab dalam mengerjakan tugas tersebut secara baik dan benar serta menyelesaikan tugas tersebut dengan tepat waktu.

3. Kerja Sama Tim

Selama masa perkuliahan praktikan diajarkan teori kerja sama dalam tim. Menjalani Kerja Profesi ini praktikan jadi mengerti pentingnya kerja sama dalam tim yang baik seperti apa. Didalam tim kita harus saling menolong satu sama lain, ketika teman satu tim tidak mengerti dengan tugas yang diberikan maka kita saling membantu dan ketika salah satu anggota dalam tim berhalangan hadir kita sebagai teman akan *Back Up* pekerjaannya.

4. Menambah Pengalaman

Dengan mengikuti Kerja Profesi ini membuat praktikan mendapatkan banyak pengalaman di dunia kerja. Pengalaman tersebut menjadi bekal untuk praktikan ketika lulus dari Universitas Pembangunan Jaya dan mendapatkan pekerjaan.