

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Bidang kerja Praktikan saat melaksanakan kerja profesi di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya berkaitan erat dengan manajemen jasa, karena industri perbankan bergerak di bidang jasa. Di dalam manajemen jasa, terdapat dimensi kualitas layanan, di mana kualitas layanan merupakan tugas dan tanggung jawab Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi. Kualitas layanan yang diberikan oleh Praktikan akan menuju pada kepuasan nasabah.

Menurut Parasuraman dkk (1998), kualitas layanan memiliki 5 dimensi, yaitu *Reliability*, *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Berikut ini merupakan dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan kegiatan Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi:

- *Reliability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Dalam hal ini, Praktikan harus memiliki kemampuan untuk melayani nasabah dengan menunjukkan minat yang tulus dan andal dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, serta memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan.

- *Tangible* (Berwujud)

Maksud dari berwujud yaitu kemampuan untuk memproyeksikan citranya kepada konsumen dengan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Salah satu hal yang dapat dilihat dari *Tangible* adalah penampilan dari tenaga kerjanya. Maka dari itu, Praktikan harus berpenampilan dan berpakaian yang rapi dan sopan.

- *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan merupakan ketersediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara responsif, cepat, dan tepat. Dalam hal ini, Praktikan harus mampu untuk menyampaikan informasi yang jelas dan selalu bersedia membantu jika terdapat nasabah yang memiliki permasalahan, serta menanggapi permintaan dengan cepat agar tidak uncul persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

- *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Jaminan dan kepastian merupakan rasa kepercayaan dari pelanggan yang menumbuh dan muncul pada suatu perusahaan karena pengetahuan, etika, dan kemampuan yang ada pada diri karyawan. Dalam hal ini, Praktikan harus memiliki pengetahuan mengenai produk dan layanan yang tersedia di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya agar mampu menjawab pertanyaan dari nasabah dan secara konsisten bersikap sopan ketika sedang melayani nasabah.

- *Empathy* (Empati)

Empati merupakan bentuk kepedulian dan perhatian tulus dari individual untuk memahami pelanggan. Dalam hal ini, Praktikan harus memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada nasabah dan berusaha semaksimal mungkin dalam hal memahami kebutuhan dari nasabah tertentu.

Selama melaksanakan Kerja Profesi di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya, Praktikan ditempatkan di bagian Customer Service yang dikhususkan untuk tenaga pembantu di bagian administrasi ketika BSI sedang melakukan proses Migrasi Rekening/*Roll Out*. Migrasi rekening merupakan tindak lanjut dari merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu emiten yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bentuk integrasi sistem operasional dan layanan. Migrasi rekening dikhususkan bagi nasabah ex-BRI Syariah dan nasabah ex-BNI Syariah. Migrasi rekening merupakan proses perubahan dari system bank lama ke sistem Bank Syariah Indonesia. Bagi nasabah ex- Bank Syariah Mandiri, tidak perlu melakukan proses migrasi rekening. Hal ini dikarenakan sistem yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia saat ini adalah sistem yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri.

Praktikan memiliki kesempatan untuk mempelajari lebih lanjut tentang pelayanan nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening baru, aktivasi *mobile banking*, dan khususnya migrasi rekening. Selama menjalankan Kerja Profesi, Praktikan mendapatkan banyak arahan serta bimbingan dari pimpinan unit dan *customer service* selaku pembimbing kerja Praktikan. Sehingga memudahkan Praktikan dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang diberikan. Tentunya arahan dan bimbingan yang diberikan kepada Praktikan tidak lain dimaksudkan untuk menjaga kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang terbaik guna menjaga kepercayaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Di hari pertama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan memperkenalkan diri kepada karyawan dan juga diperkenalkan kepada karyawan BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya saat *morning briefing*. *Morning briefing* merupakan kegiatan rutin di pagi hari sebelum dimulainya jam operasional bank yang terdiri dari pembacaan doa, ayat suci Al-Qur'an, visi misi perusahaan, nilai-nilai perusahaan, dan penyampaian informasi yang berhubungan dengan kepentingan Bank.

Praktikan diberikan penjelasan oleh pimpinan unit/*cash of manager* mengenai aturan dan ketentuan serta tugas dan tanggung jawab selama Praktikan menjalani Kerja Profesi, seperti penjelasan mengenai pakaian dan jam kerja. Berikut ini pekerjaan yang dilakukan oleh Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro Jaya:

- a. Melayani nasabah untuk pembukaan rekening baru
- b. Mengarsipkan dokumen-dokumen
- c. *Helper* dan *greater* nasabah migrasi rekening
- d. Melayani nasabah untuk aktivasi *mobile banking*
- e. Menginput validasi setoran awal haji nasabah
- f. Melakukan pengecekan mutasi harian

3.2.1 Melayani Nasabah untuk Pembukaan Rekening Baru

Praktikan ditugaskan untuk melayani nasabah yang ingin membuka rekening baru di BSI. Praktikan harus membantu pembukaan rekening, sehingga ketika nasabah dipanggil oleh Customer Service, nasabah tersebut hanya perlu mencocokkan data, menunggu pencetakan buku tabungan dan pengambilan kartu ATM. Tahapan yang dilakukan Praktikan pada proses ini yaitu:

- Memastikan nasabah memenuhi persyaratan

Praktikan harus memastikan nasabah memenuhi persyaratan proses pendaftaran, yaitu jika nasabah merupakan untuk Warga Negara Indonesia (WNI), maka membawa KTP dan NPWP atau mengisi Surat Pernyataan yang telah disediakan oleh Bank bagi nasabah yang tidak memiliki NPWP, sedangkan jika Warga Negara Asing (WNA) harus membawa Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)

- Menganjurkan nasabah untuk membuka rekening melalui aplikasi BSI Mobile

Praktikan harus menginformasikan kepada nasabah bahwa untuk pembukaan rekening bisa dilakukan secara *online*. Maka dari itu Praktikan

akan mengarahkan nasabah untuk mengunduh BSI Mobile terlebih dahulu, jika nasabah belum mengunduh aplikasi BSI Mobile.

- Membantu nasabah untuk tahapan pembuatan rekening

Setelah selesai mengunduh BSI Mobile, Praktikan akan membantu nasabah untuk langkah-langkah pembuatan rekening berikutnya, yaitu:







1. Praktikan menjelaskan dua jenis tabungan Syariah yang tersedia di BSI, kemudian mengarahkan nasabah untuk memilih jenis tabungan sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan nasabah.

	BSI TABUNGAN EASY WADIAH	BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH									
Akad	<i>Wadi'ah yad-dhamanah</i> : nasabah menitipkan dananya kepada bank	<i>Mudharabah Muthlaqah</i> : nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana									
Bagi Hasil/Bonus	Bonus sesuai kebijakan Bank (tidak diberikan bonus)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>saldo</th> <th>nasabah</th> <th>bank</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< Rp 100 Juta</td> <td>8%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>≥ Rp 100 Juta</td> <td>13%</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>*Jika ada perubahan porsi nisbah akan diinformasikan minimal 30 hari kerja</small></p>	saldo	nasabah	bank	< Rp 100 Juta	8%	92%	≥ Rp 100 Juta	13%	87%
saldo	nasabah	bank									
< Rp 100 Juta	8%	92%									
≥ Rp 100 Juta	13%	87%									
Biaya Administrasi	Gratis	Rp. 10.000,- per bulan									
Setoran Awal	Rp. 100.000,-	Rp. 100.000,-									
Saldo Minimal	Rp. 50.000,-	Rp. 50.000,-									
Biaya Tutup Rekening	Rp. 20.000,-	Rp. 20.000,-									
Biaya Dormant/Bulan	Rp. 5.000,-	Rp. 5.000,-									

Gambar 3.1 Jenis Tabungan Easy BSI

(Sumber: <https://webform.bsm.co.id>)

2. Praktikan menjelaskan jenis-jenis kartu ATM yang tersedia di BSI, kemudian mengarahkan nasabah untuk memilih jenis kartu ATM sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan nasabah.

Jenis Kartu	Biaya Admin	Limit Tarik tunai	Limit Transfer Rekening Bank lain	Limit Transfer Antar Rekening BSI	Limit Belanja
GPN Silver 	-	5 Juta	10 Juta	25 Juta	25 Juta
Limit Payment 25 Juta					
GPN Gold 	Rp. 1.000	10 Juta	20 Juta	50 Juta	50 Juta
Limit Payment 50 Juta					
GPN Platinum *) 	Rp. 2.000	15 Juta	50 Juta	100 Juta	100 Juta
Limit Payment Sesuai Saldo					
Visa Silver 	Rp. 1.000	5 Juta	10 Juta	25 Juta	25 Juta
Limit Payment 25 Juta					
Visa Gold 	Rp. 2.000	10 Juta	20 Juta	50 Juta	50 Juta
Limit Payment 50 Juta					
Visa Platinum *) 	Rp. 3.000	15 Juta	50 Juta	100 Juta	100 Juta

Gambar 3.2 Jenis-jenis Kartu ATM BSI

(Sumber: <https://webform.bsm.co.id>)

3. Membantu nasabah ketika mengunggah foto KTP, foto diri nasabah bersama KTP, dan foto NPWP
4. Membantu nasabah untuk mengisi beberapa data dan memastikan tidak ada yang terlewat.
5. Menunggu verifikasi data nasabah dan nomor rekening nasabah muncul/terbentuk.

- Memberikan form yang wajib diisi oleh nasabah

Setelah rekening berhasil dibuat dan muncul nomor rekening, maka Praktikan akan memberikan form-form yang wajib diisi oleh nasabah yaitu:

1. Form Permohonan Buku Tabungan

Dalam form permohonan buku tabungan, Praktikan akan mengarahkan nasabah untuk mengisi nama, nomor rekening, tanggal, dan tanda tangan.

Gambar 3.3 Form Permohonan Buku Tabungan

2. Form Aplikasi Kartu Debit BSI

Dalam form aplikasi kartu debit BSI, Praktikan akan mengarahkan nasabah untuk mengisi nama, tempat tanggal lahir, alamat, nomor telepon, nomor rekening dan tanda tangan. Form ini akan diisi oleh nasabah jika jenis Kartu ATM yang dipilih sedang *out of stock*, atau jika nasabah memilih jenis Kartu ATM Platinum. Nantinya form ini akan dibawa kembali oleh nasabah saat pengambilan Kartu ATM.

Gambar 3.5 Form Aplikasi Mobile Banking

4. Kartu Contoh Tanda Tangan
 Dalam Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT), Praktikan akan mengarahkan nasabah untuk mengisi nama dan tanda tangan.

Kartu Contoh Tanda Tangan
Signature Specimen



mandiri syariah

Tanggal Date: 13-de-2021

Nama Rekening Account Name: wadial

Nomor Rekening Account of Number: wadial

TABUNGAN Saving Account
 GIRO Current Account
 DEPOSITO Deposit
 LAINNYA Others

Nama dan Jabatan Name dan Position	Tanda Tangan Signature
1. Eka Sari	  TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS

Gambar 3.6 Kartu Contoh Tanda Tangan

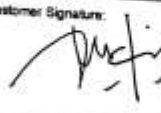
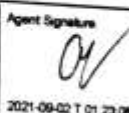
3.2.2 Mengarsipkan Dokumen-dokumen

Praktikan ditugaskan untuk mengarsipkan dokumen-dokumen, seperti Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT), Slip Western Union (Slip pengiriman dan slip pengambilan), Rekening Koran, dan Bilyet Deposito. Dokumen-dokumen tersebut disusun dan diurutkan sesuai dengan tanggal dan bulan transaksinya, kemudian masing-masing dokumen tersebut akan dimasukkan ke dalam map.

To Send - Agent Receipt

WESTERN UNION VIVIANO LOLITA TENDEAN Telephone: URO MELATI KTP 3174107011680002 Mobile Number: 33344	Receiver: KHALED ABDELGHANI ALI IBRAHIM City: Country: Egypt Optional Service: Rec. Mobile Number	MTCN : 3538952800 Date & Time (WIB) 27/08/2021 13:21:54 Agent Detail: PT. Bank Syanan Indonesia Agent Branch: KX MAJU JAM BINTARO Amount send: IDR 4.855.000 Transfer fee: IDR 345.000 Discount: Total: IDR 5.000.000 Exchange Rate: 9.475E-4 Payout Amount: EGP 4.411.08
<small>Please provide details of your landline/mobile phone and/or your e-mail in the optional entries above you also expressly consent to receipt of such commercial communications in the indicated telephone/SMS/MMS/e-mail, to being notified of transfer collection by SMS and agree that any charges imposed by the provider of such services are your sole responsibility</small>		
<small>IMPORTANT NOTICE: THE TERMS AND CONDITIONS ON WHICH THE SERVICE IS PROVIDED ARE SET OUT ON THE REVERSE OF HANDWRITTEN FORM. YOU ARE ADVISED TO READ THE TERMS AND CONDITIONS, ESPECIALLY THOSE RESTRICTING LIABILITY AND DATA PROTECTION, BEFORE SIGNING THIS FORM. IN ADDITION TO THE TRANSFER FEE, WESTERN UNION AND ITS AGENT ALSO MAKE MONEY FROM THE EXCHANGE OF CURRENCIES. PLEASE SEE FURTHER IMPORTANT INFORMATION REGARDING CURRENCY EXCHANGE AND RESTRICTIONS THAT MAY DELAY THE TRANSACTION SET FORTH ON THE BACK OF HANDWRITTEN FORM. PROTECT YOURSELF FROM CONSUMER FRAUD. BE CAREFUL WHEN AN AGENT ASKS YOU TO SEND MONEY. DO NOT DIVULGE THE DETAILS OF THIS TRANSFER TO A THIRD PARTY. FOR MORE INFORMATION, ASK YOUR WESTERN UNION AGENT OR 1-800-340-6726</small>		
<small>By this form, I expressly consent to the transfer of my personal data entered above to WUJ Affiliates located in the U.S. for the purpose of providing the money transfer service to me and undertaking the additional data protection activities specified in the Data Protection section of the terms and conditions. I have the right to withdraw my consent at any time.</small>		Customer Signature: 
<small>I hereby consent to the carrying out of profiling activities and marketing communications.</small>		Agent Signature: 
<small>I confirm that the information I have provided is correct and that I have read and accepted the terms and conditions of the</small>		27/08/2021 13:21:54

Gambar 3.7 Map Berisi Slip Pengiriman Western Union

WESTERN UNION		To Receive - Agent Receipt		BSI	
Receiver: TRI SABONGKO SANTOSO Address: ... Phone: 0811144740 KTP Number: 357409029670002 City of Birth: Indonesia		Sender: DONNY SUBANTO Text Question: Answer: Message:		MTCN: 4133419727 Date & Time (WIB): 2021-09-02 T 01:23:08 Agent Name: PT Bank Syariah Indonesia Agent Branch: KX MASJID JAMBI BINTARO JAYA Operator Name: meguni13888 Amount received: IDR 2500000 Originating Country: United States Total: IDR 2500000 Exchange Rate: 125.01 Amount Sent: USD 200	
<small>Please provide details of your landline/mobile phone and/or your e-mail in the optional entries above you also expressly consent to receipt of such commercial communications at the indicated telephone/CAS/AMIS-e-mail, to be notified of transfer collection by SMS and agree that any charges imposed by the provider of such services are your sole responsibility.</small>					
<small>AGENT NOTICE: THE TERMS AND CONDITIONS ON WHICH THE SERVICE IS PROVIDED ARE SET OUT ON THE REVERSE OF HANDWRITTEN FORM. YOU ARE ADVISED TO READ THE TERMS AND CONDITIONS, ESPECIALLY THOSE RESTRICTING LIABILITY AND DATA PROTECTION BEFORE SIGNING THIS FORM. IN ADDITION TO THE TRANSFER FEE, WESTERN UNION AND ITS AGENT ALSO MAKE MONEY FROM THE EXCHANGE OF CURRENCIES. PLEASE SEE FURTHER IMPORTANT INFORMATION REGARDING CURRENCY EXCHANGE AND RESTRICTIONS THAT MAY DELAY THE TRANSACTION SET FORTH ON THE BACK OF HAND WRITTEN FORM. PROTECT YOURSELF FROM CONSUMER FRAUD: BE CAREFUL WHEN NEGOTIATING TO SEND MONEY. DO NOT DIVULGE THE DETAILS OF THIS TRANSFER TO A THIRD PARTY. FOR MORE INFORMATION, ASK YOUR WESTERN UNION AGENT OR 800-364-5730</small>					
				Customer Signature: 	Agent Signature:  2021-09-02 T 01:23:08

Gambar 3.8 Map Berisi Slip Pengambilan Western Union

3.2.3 *Helper* dan *Greater Nasabah Migrasi Rekening*

Melayani nasabah ex-BRI Syariah dan ex-BNI Syariah untuk migrasi rekening merupakan tugas yang dikhususkan kepada Praktikan. Tahapan pelayanan yang dilakukan oleh Praktikan yaitu:

1. Memastikan nasabah memenuhi persyaratan migrasi rekening
Praktikan memastikan nasabah membawa persyaratan yang dibutuhkan untuk migrasi rekening, yaitu KTP, Buku Tabungan lama, dan Kartu ATM lama. Dari ketiga persyaratan tersebut, KTP merupakan persyaratan yang wajib di bawa. Jika nasabah tidak membawa KTP, maka proses migrasi tidak bisa dilakukan. Sedangkan jika nasabah hanya membawa KTP dengan Buku Tabungan lama saja atau KTP dengan Kartu ATM lama saja, proses migrasi masih bisa dilakukan.
2. Memberikan form migrasi kepada nasabah
Setelah memberikan form migrasi, Praktikan akan memberikan arahan kepada nasabah untuk bagian mana saja yang harus di isi dan mengingatkan untuk tidak lupa membubuhkan tanda tangan di bagian belakang form migrasi. Setelah nasabah mengisi form migrasi, Praktikan akan menjelaskan jenis kartu ATM BSI dan menanyakan jenis kartu ATM apa yang akan digunakan oleh nasabah.

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

datangi jika formulir ini dalam
 VISA SILVER

BNI IB Hasanah

Syariah

Nama lengkap Milatul Haniffiyah

Alamat Kartu Identitas _____

Alamat Sesuai KTP _____

Tempat dan Tgl Lahir _____

Nomor Handphone _____

Pemilik Rekening dengan data berikut:

No. Rekening _____

Nama Bank Asal BNI Syariah

No Buku Tabungan BSI _____

No Kartu ATM BSI _____

(Untuk selanjutnya disebut sebagai "Pemberi Kuasa")

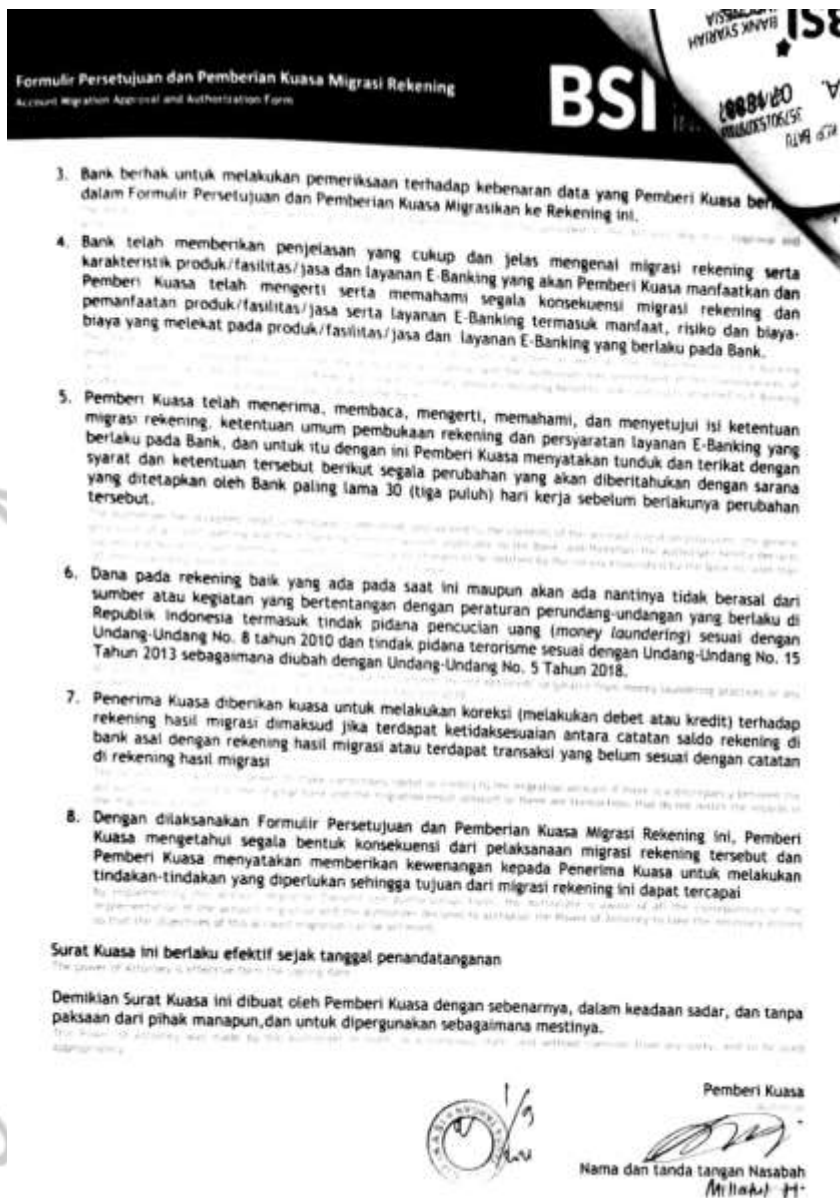
Sehubungan dengan penggabungan bank antara PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI Syariah Tbk dan melakukan perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk, Pemberi Kuasa mengerti dan memahami akan dilakukan migrasi atas rekening milik Pemberi Kuasa di bank asal tersebut di atas menjadi rekening di PT Bank Syariah Indonesia Tbk ("Migrasi").

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.

Selanjutnya untuk kepentingan tersebut, Pemberi Kuasa menyatakan dan selanjutnya memberikan kuasa kepada Penerima Kuasa, hal-hal sebagai berikut dan untuk:

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.
2. Seluruh data yang tercantum dalam formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening ini adalah benar, sesuai dengan keadaan, akurat, valid dan masih berlaku.

Gambar 3.9 Bagian Depan Form Migrasi



Gambar 3.10 Bagian Belakang Form Migrasi

3. Mem-fotocopy berkas migrasi nasabah
Berkas migrasi nasabah terdiri dari KTP, Buku Tabungan lama, Kartu ATM lama, Buku Tabungan baru, dan Kartu ATM baru. Berkas ini akan menjadi bukti dari proses migrasi dan sebagai *back up* data.



Gambar 3.11 Hasil Fotocopy Berkas Migrasi

3.2.4 Melayani Nasabah untuk Aktivasi *Mobile Banking*

Ketika nasabah telah menyelesaikan proses pembuatan rekening baru atau proses migrasi, maka selanjutnya Praktikan akan membantu nasabah untuk mengaktivasi *mobile banking* guna mempersingkat waktu pelayanan nasabah dan menghindari antrian Customer Service yang terlalu panjang. Berikut ini merupakan langkah-langkah aktivasi *mobile banking*:

1. Mengarahkan nasabah untuk membuka m-banking alias BSI *mobile*
2. Tekan bacaan sudah memiliki rekening
3. Pilih bacaan aktivasi
4. Klik Checkbox Setuju untuk Syarat dan ketentuan tertentu
5. Mengarahkan nasabah untuk memasukkan nomor handphone yang didaftarkan dan kode aktivasi yang tersedia di SMS

6. Kemudian akan dialihkan untuk verifikasi nomor handphone dengan mengirimkan SMS berupa kode acak
7. Nasabah akan menerima SMS verifikasi berhasil kemudian diarahkan untuk kembali ke aplikasi BSI Mobile
8. Mengarahkan dan membantu nasabah untuk pembuatan PIN dan Kata Sandi

3.2.5 Menginput Validasi Setoran Awal Haji

Praktikan ditugaskan untuk meng-scan data haji nasabah berupa validasi setoran awal haji. Setelah di scan Praktikan akan mengunggah data tersebut ke website. Kemudian nantinya akan didaftarkan ke Kementerian Agama untuk mendapatkan nomor porsi haji.

DIPTERIMA PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI	
NOMOR KENDANG	
NAMA JEMAAH HAJI	RIZKY HAFIZ CHANIAGO
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI
TEMPAT LAHIR	DETIKHAAS
TANGGAL LAHIR	02051982
ALAMAT	
KODE POS	12335
DESA / KELURAHAN	BITARU
KECAMATAN	PESANGGRAHAN
KABUPATEN / KOTA	KOTA JAKARTA SELATAN
PROVINSI	DKI JAKARTA
PENDOKHAN	SS
PENDUKAAN	SWASTA
JUMLAH PEMBAYARAN	Rp. 25.000.000
TERBLANG	DUA PULUH LIMA ATAS
VIRTUAL ACCOUNT	

DIPTERIMA OLEH: [Signature]
DITERIMA OLEH: [Signature]
DKI JAKARTA, 30 AGUSTUS 2021

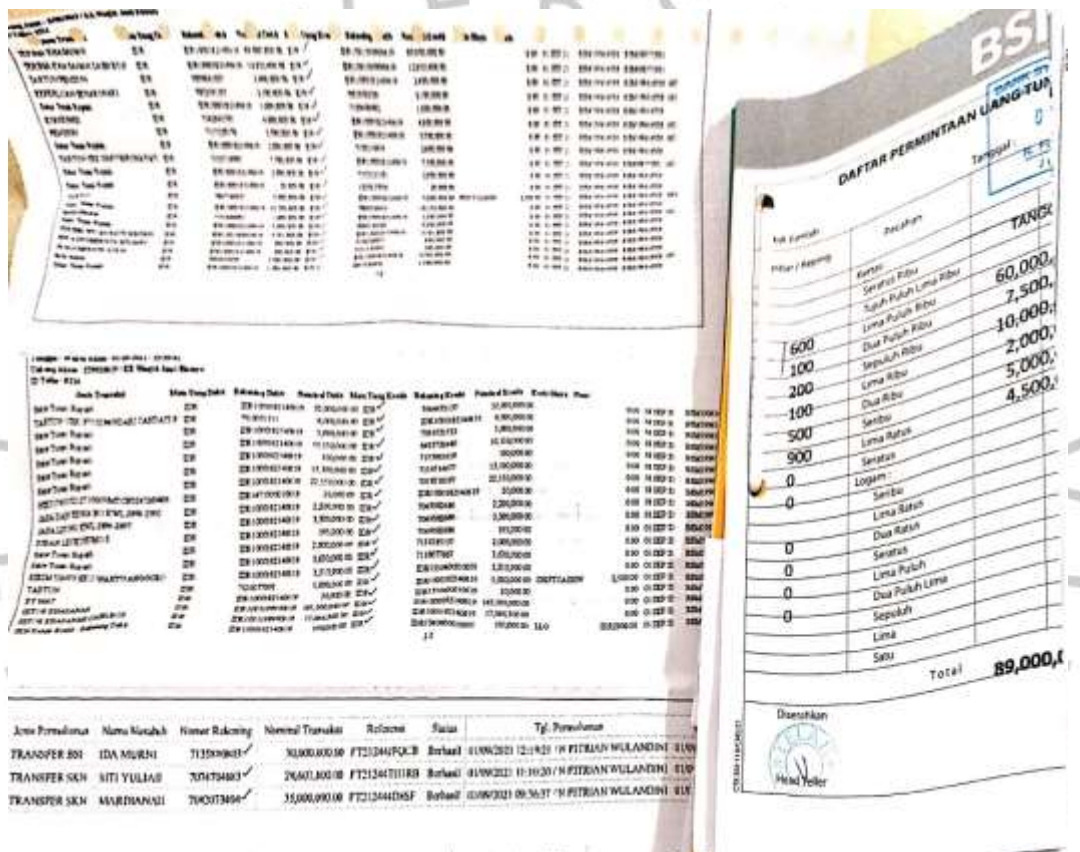
RIZKY HAFIZ CHANIAGO

KUSAHA:
1. Berikan tanda terima kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran di lokasi ini.
2. Berikan tanda terima kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran di lokasi ini kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran di lokasi ini.
3. Berikan tanda terima kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran di lokasi ini kepada nasabah yang telah melakukan pembayaran di lokasi ini.

Gambar 3.12 Validasi Setoran Awal Haji

3.2.6 Melakukan Pengecekan Mutasi Harian

Pengecekan mutasi harian biasanya ditugaskan ketika sudah selesai jam operasional bank, karena mutasi harian merupakan seluruh transaksi yang terjadi selama satu hari baik secara tunai maupun non tunai. Sebagai *Helper Customer Service* Praktikan ditugaskan untuk melakukan pengecekan mutasi harian, kemudian setelah dicek dan telah sesuai, mutasi harian tersebut akan diserahkan kepada *Cash of Manager* untuk dilakukan pengecekan kembali.



Gambar 3.13 Mutasi Harian

3.3 Kendala yang Dihadapi

Ketika Praktikan melaksanakan Kerja Profesi selama 400 jam atau 50 hari kerja di BSI KK Jakarta Masjid jami Bintaro Jaya, tentunya Praktikan mengalami beberapa kendala yang dapat menghambat pekerjaan Praktikan. Berikut ini merupakan kendala-kendala yang dihadapi Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi:

1. Nasabah ex-BNI Syariah yang membludak

Sebelumnya telah ditetapkan untuk jadwal migrasi region Jakarta yaitu pada tanggal 5 Juli 2021. Namun karena adanya lonjakan kasus covid-19, pemerintah membuat kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 4 untuk daerah Jakarta sehingga proses migrasi rekening menjadi terganggu. Akhirnya pada tanggal 9 Agustus 2021, BSI memutuskan untuk auto migrasi rekening aktif ex-BNI Syariah untuk seluruh region di Indonesia.

Meskipun telah dilakukan auto migrasi, tetapi nasabah tetap harus datang ke kantor cabang BSI terdekat untuk penggantian buku tabungan lama dan kartu ATM lama menjadi buku tabungan dan kartu ATM BSI. Karena kurangnya pengetahuan nasabah mengenai migrasi membuat nasabah ex-BNI Syariah kaget dan panik ketika kartu ATM dan *mobile banking* nya sudah tidak bisa lagi digunakan. Hal tersebut yang menyebabkan membludaknya nasabah ex-BNI Syariah. Bahkan masih banyak nasabah yang juga tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk migrasi rekening, sehingga proses migrasi tidak dapat dilakukan. Selain itu, di BSI KK Jakarta Masjid Jami Bintaro hanya memiliki 1 karyawan *Customer Service* dan Praktikan *helper Customer Service*, sehingga ketika nasabah datang membludak, pasti akan kewalahan.

2. Terbatasnya ruangan kantor

Membludaknya nasabah ex-BNI Syariah secara otomatis akan mempengaruhi antrian di bagian *Customer Service*. Karena tempat Praktikan melaksanakan kerja profesi adalah Kantor Kas, sehingga ruangan yang tersedia pun terbatas, ditambah adanya kebijakan *social distancing*. Jika dalam keadaan normal, ruang yang tersedia untuk nasabah yang mengantri yaitu sebanyak 6 antrian nasabah, maka dengan adanya kebijakan *social distancing* hanya tersedia untuk 4 antrian nasabah. Sehingga banyak nasabah yang menunggu antrian sambil berdiri. Selain itu, nasabah yang ingin bertransaksi pun juga terganggu.

3. Komunikasi

Di awal masa Kerja Profesi, Praktikan merasakan banyak waktu yang luang karena tidak ada tugas yang diberikan selain mem-fotocopy berkas-berkas dan menyadari bahwa *Customer Service* di tempat Praktikan Kerja Profesi merasa segan ketika ingin memberikan tugas.

3.4 Cara Mengatasi Kendala yang Dihadapi

Berikut adalah cara-cara yang digunakan oleh Praktikan untuk mengatasi kendala yang terjadi:

1. Nasabah ex-BNI Syariah yang membludak

Untuk mengatasi nasa bah yang membludak, maka nasabah migrasi datang, Praktikan segera memberikan form migrasi yang dilengkapi dengan papan jalan dan pulpen beserta nomor antrian, serta tidak lupa juga untuk bertanya mengenai kelengkapan persyaratan.

Pada saat *morning briefing*, pimpinan unit memberikan arahan kepada Praktikan untuk mencatat nomor rekening nasabah yang ingin melakukan migrasi. Nantinya nomor rekening nasabah akan dilakukan pengecekan oleh pimpinan unit untuk mengetahui jenis tabungan nasabah. Setelah diketahui jenisnya, maka Praktikan akan membawa buku tabungan yang sudah ditandatangani dan dicap beserta kertas *spectroline* kepada nasabah untuk ditandatangani.

Kemudian Praktikan akan bertanya kepada nasabah, jika nasabah ingin menggunakan *mobile banking*, maka Praktikan akan menyarankan nasabah untuk mengunduh *mobile banking* sambil menunggu antrian. Selain itu, Praktikan juga akan bertanya mengenai jenis ATM yang akan digunakan oleh nasabah. Setelah proses migrasi selesai, nasabah hanya perlu menunggu untuk pengiriman kode aktivasi. Tahapan ini akan mempersingkat waktu ketika nasabah berhadapan langsung dengan *Customer Service*. Dengan kerja sama yang baik antara pimpinan unit, *customer service*, dan praktikan, maka pekerjaan akan terasa lebih mudah dan lebih cepat selesai.

2. Terbatasnya ruangan kantor

Dalam hal mengatasi kendala dari terbatasnya ruangan untuk nasabah menunggu antrian, pimpinan unit memutuskan untuk menyewa tenda yang akan didirikan di depan kantor, kemudian meminjam kursi sebanyak 25 buah ke Masjid Jami Bintaro. Keputusan dari pimpinan unit mampu mengatasi kendala yang muncul karena terbatasnya ruang kantor. Selain itu diputuskan untuk 4 antrian di dalam ruangan dibagi-bagi menjadi 2 antrian untuk teller dan 2 antrian untuk *customer service*. Untuk sisa antrian dipersilahkan untuk menunggu antrian di luar bank di tempat yang telah disediakan.

3. Komunikasi

Praktikan mengatasi kendala tersebut dengan cara inisiatif untuk bertanya mengenai pekerjaan yang bisa dibantu dan ketika jam operasional bank telah selesai, Praktikan akan meminta arahan kepada *customer service* untuk diberikan bimbingan mengenai tugas atau tanggung jawab yang diberikan kepada Praktikan.

3.6 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

1. Adaptasi

Praktikan mendapatkan pembelajaran mengenai adaptasi dengan situasi di lingkungan kerja. Dengan membludaknya nasabah, Praktikan menyadari dan mendapat pengetahuan baru bahwa akan selalu ada tantangan atau situasi yang tidak terduga di lingkungan kerja. Sehingga yang perlu dilakukan yaitu beradaptasi dengan kondisi dan situasi yang terjadi serta memikirkan bagaimana cara yang tepat untuk mengatasi tantangan atau situasi yang tidak terduga.

2. Kerja sama tim

Kerja sama tim selama masa *roll out*/migrasi di Bank Syariah Indonesia sangat diperlukan. Terutama ketika migrasi nasabah ex-BNI Syariah, karena nasabah yang datang membludak. Pekerjaan seberat apapun itu akan jauh terasa lebih ringan apabila dilakukan secara kerja sama dan saling membantu.

3. Komunikasi

Setelah melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan mempelajari cara berkomunikasi yang baik, tidak hanya dengan karyawan di tempat Kerja Profesi, tetapi juga berkomunikasi dengan nasabah dengan latar belakang yang berbeda-beda. Praktikan juga mempelajari cara menyampaikan informasi dan menjawab permasalahan yang dialami oleh nasabah.