

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI

3.1. Bidang Kerja

Dalam melaksanakan kerja profesi (Magang) yang diwajibkan oleh pihak kampus Universitas Pembangunan Jaya sebagai syarat kelulusan dan sebelum mengerjakan tugas akhir (Skripsi). Kerja Profesi ialah kerja yang prosesnya dibimbing oleh pembimbing kerja dimana kerja tersebut dapat dikerjakan serta terpakai pada saat memiliki pekerjaan yang sesungguhnya (karyawan tetap). Di Bank Syariah Indonesia Cabang Cirendeudeu yang beralamat di Jl. Cirendeudeu Raya samping Bank Konvensional yaitu Bank Negara Indonesia samping SPBU Cirendeudeu, sebelum Bank Syariah Indonesia didirikan bank ini dulunya bernama Bank Mandiri Syariah, posisi saya dan teman saya adalah sebagai pembantu Customer Service yaitu Greeter, adapun bagian dan kegiatan yang dilakukan:

- Satpam / Greeter 1
Screening Nasabah, Cek suhu nasabah, Cek Prokes, Mencuci tangan, Bertanya kebutuhannya/tujuannya apa, Cek kelengkapan dokumen untuk migrasi, mengasih no antrian
- Greeter 2
Mengisi Data Diri, Verifikasi wajah nasabah dengan ktp, Menyuruh nasabah untuk mendownload BSI Mobile, Mencetak buku rekening, Stempel untuk verifikasi
- Greeter 3
Mengaktivasi BSI Mobile Nasabah, Membantu nasabah jika bertanya – tanya, mengarahkan nasabah untuk kegreeter 4
- Greeter 4
Berdiri didepan meja teller untuk membantu pembuatan pin nasabah dan mencetak buku rekening baru

- Helper

Memfotokopi dokumen nasabah seperti KTP,ATM, dan buku tabungan Nasabah, Membantu kebutuhan CS

Sebelum saya melakukan Kerja Profesi ini tadinya pihak perusahaan hanya memberikan magang selama 1 bulan saja, tapi saya berkoordinasi dengan pihak perusahaan untuk magang selama 3 bulan (350 jam) karena sudah ditentukan oleh pihak kampus itu sendiri. Pembimbing kerja pun tersebut harus berkoordinasi dengan pihak bagian area apakah mahasiswa tersebut benar untuk ditempatkan di Cirendeu selama 3 bulan. Lalu pembimbing kerja dapat meng Acc saya untuk magang selama 3 bulan dengan syarat mengirimkan lampiran yang dibawakan oleh pihak kampus dan prodi beserta surat lamaran kerja dan curriculum vitae.

3.2. Pelaksanaan Kerja

Kerja Profesi dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cirendeu selama 3 bulan. Terhitung mulai tanggal 21 Juni 2021 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2021. Dalam hal ini, karena adanya peraturan pemerintah terkait Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) maka sistem kerja dibagi menjadi dua yaitu Work From Office (WFO) dan Work From Home (WFH) secara bergantian dengan para staff perbantuan CS lainnya. Work From Office dilakukan dengan cara Praktikan membantu jalannya proses dan aktivitas Customer service dalam melayani nasabah. Sedangkan Work From Home dilakukan dengan cara Praktikan mempelajari lebih dalam terkait sejarah perusahaan, kegiatan perusahaan dan produk-produk yang ada pada perusahaan. Berikut merupakan tanggung jawab Praktikan ketika melakukan Kerja Profesi di bagian Staff Perbantuan customer service:

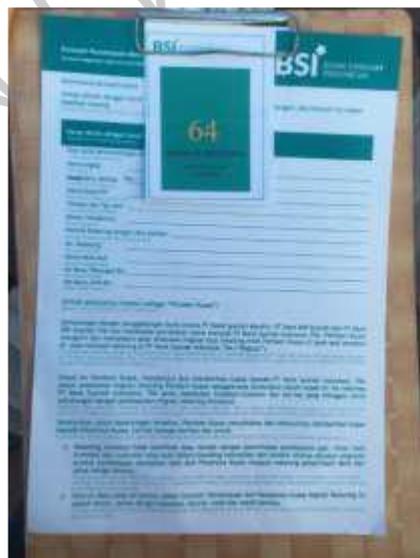
1. Menanyakan Keperluan Nasabah

Contohnya sebagai berikut:

Assalamualaikum Pak/Bu mohon maaf apakah ada yang bisa saya bantu?

Jika nasabah ingin melakukan transaksi biasa itu seperti pengaduan(permasalahan), melakukan pembayaran seperti kuliah atau sekolah, dan ingin menyimpan dana. Itu kita arahkan kedalam (Banking Hall) dan jika ingin melakukan migrasi kita arahkan untuk duduk dulu dibawah tenda yang kita sediakan agar tidak terjadinya keramaian didalam Bank Syariah Indonesia.

2. Mengisi Formulir Migrasi



(Gambar 1.8. Form Migrasi)

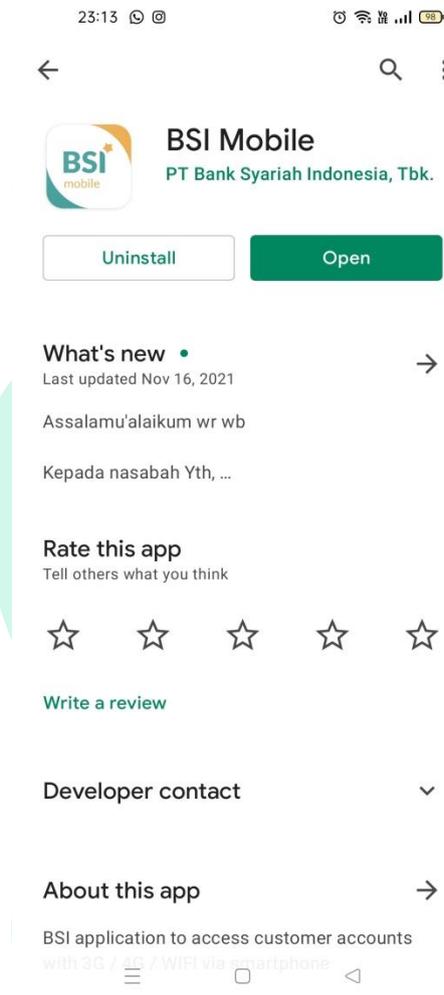
Formulir yang digunakan seperti gambar diatas dan menyebutkan bank 3 bank asal yang dibuat. Kalau nasabah itu ingin migrasi nasabah harus membawa kelengkapan dokumen dengan syarat yang wajib yaitu KTP atau paspor dan dipastikan juga untuk membawa atm dan buku tabungan yang lama jika tidak membawa salah satu dari itu bisa dibawa salah satunya aja. Contohnya hanya membawa atm BRI Syariah.

3. Membantu untuk mengaktifasi BSI Mobile

Menyuruh nasabah untuk download terlebih dahulu aplikasi BSI Mobile di play store. Jika sudah mendownload kami akan membantu untuk pengaktifan BSI Mobile dengan cara dikirimkannya kode aktivasi melalui SMS dan nasabah juga harus mempunyai pulsa yang cukup untuk mengaktifkannya.

Adapun cara untuk mengaktifkan BSI Mobile yaitu:

- Download terlebih dahulu aplikasi BSI Mobile di Play Store, seperti gambar berikut



(Gambar 1.9. Cara Download BSI Mobile)

Buka Aplikasi BSI Mobile, lalu pilih menu sudah memiliki rekening dan klik menu kode aktivasi yang dikirimkan Customer Service melalui SMS. Contoh gambar cara aktivasi BSI Mobile



(Gambar 1.10. Cara aktivasi BSI Mobile)



(Gambar 1.11. Cara aktivasi BSI Mobile)

- Setelah itu nasabah akan diarahkan untuk mengirim pada aplikasi BSI Mobile dan akan menerima sms dengan syarat harus terdapat pulsa minimal lima ribu.
- Jika sudah berhasil, selanjutnya nasabah akan diminta untuk membuat pin sebanyak 6 digit angka (bisa sama dengan pin atm) digunakan untuk melakukan transaksi dan minimal 6 digit angka dan huruf maksimal 8 digit (kata).
- Jika sudah membuat pin dan kata sandi maka BSI Mobile sudah bisa digunakan untuk melakukan transaksi seperti pengecekan saldo dan transfer.

4. Pembuatan Pin ATM

Jika sudah melakukan proses migrasi yang dilakukan oleh customer service lalu diarahkan untuk mengaktivasi BSI Mobile, dan sudah melakukan tahap semuanya nasabah lalu kita akan arahkan untuk pembuatan pin atm dan mencetak buku tabungan baru yang dilakukan oleh mahasiswa/i magang di perusahaan. Pembuatan pin atm tersebut harus diingat supaya atm yang dibuat dapat digunakan dimesin atm. Jika salah tiga kali maka pin tersebut dapat terblokir. Jumlah pin atm tersebut adalah 6 angka berbeda dan dirahasiakan tanpa sepengetahuan orang lain.

5. Membantu Keperluan Customer Service (Helper)

Misalkan ada nasabah yang ingin migrasi, si helper harus stay atau siap didepan mesin fotokopian untuk memfotokopi dokumen nasabah seperti KTP, ATM, dan Buku Tabungan. Helper pun juga harus siap untuk meminta atm dan buku tabungan baru kebagian ruangan back office dan branch operation. Dan jika customer service perlu bantuan maka si helper harus siap membantu customer service seperti Customer ingin mengeprint, mengambil atm dan butab (jika persediaan habis) koordinasi dengan branch operation Bank Syariah.

3.3. Kendala yang dihadapi

Selama saya melaksanakan kerja profesi tentu ada kendala yang perlu dihadapi oleh mahasiswa/i, kendalanya itu seperti:

- Antrian yang terlalu ramai dan membuat nasabah kepanasan
Ketika saya dibagi tugas oleh mba Tisa untuk menjadi greeter 1 tepatnya didepan pintu Bank Syariah Indonesia yang dibantu oleh satpam. Dengan adanya nasabah yang terlalu ramai kami berdua tidak dikasih waktu untuk beristirahat, karena banyaknya nasabah yang ingin migrasi dari BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah.
- Proses SMS atau aktivasi yang tidak muncul
Ketika sudah mendownload BSI Mobile ada yang memiliki kendala seperti tidak mempunyai pulsa, padahal untuk mengaktivasi akun BSI Mobile nasabah harus memiliki pulsa minimal Rp.5.000 untuk mengaktifkan link pada sms.
- Terbatasnya customer service dan teller yang terdapat pada 1 orang saja
Ketika CS dan Tellernya hanya 1 orang saja, yang membuat antrian diluar terlalu ramai dan prosesnya cukup memakan waktu lama. Ini merupakan suatu kendala yang harus dihadapi ketika keterbatasan CS dan Teller.

3.4. Cara mengatasi kendala

Cara mengatasinya adalah:

- Mengubah nomor antrian seperti jika ada yang ingin transaksi biasa atau juga atm keblokkir dan ketelen. Jika nasabah ingin migrasi dikasih nomor antrian berupa kertas tapi jika yang ingin pengaduan ataupun pembukaan dan penutupan dikasih nomor antrian tetap (tercetak) oleh Bank Syariah Indonesia.
- Untuk SMS atau aktivasi yang tidak muncul melalui SMS kita harus pastikan apakah kendalanya seperti tidak punya pulsa atau tidak punya paket data.
- Untuk solusi CS dan Teller hanya 1, solusi terbaiknya adalah menambahkan 1 staff pembantu yang kemungkinan bisa handle CS dan Teller. Berguna untuk mengurangi antrian yang terlalu panjang.

3.5. Pembelajaran yang diperoleh dari KP

- **Menambah Ilmu Pengetahuan yang luas**

Sesudah selesai magang awal mula perjalanan pengalamannya itu bisa memberikan dampak atau ide yang positif bagaimana perusahaan dapat berjalan dengan baik dan efektif. Dalam proses Kerja Profesi mahasiswa juga turun secara langsung serta ia dapat dibimbing oleh pembimbing kerja dari kantor itu sendiri dan dari sana mahasiswa belajar tentang pekerjaan yang dijalani, dari sudut pandang yang baru hingga suasana yang belum pernah dirasakan. Kerja Profesi yang saya lakukan juga dapat menambah poin pada Curriculum Vitae terutama pengalaman kerja. Dan tidak hanya itu saja selama melakukan pekerjaan mahasiswa harus mempunyai tiga S yaitu senyum, sapa, salam kepada nasabah serta tidak boleh membedakan nasabah jika nasabah tersebut memiliki masalah yang cukup tidak logis.

- **Menambah Pemahaman Wawasan terkait dunia perbankan tentang kerja profesi yang dijalani serta mampu memberikan solusi dengan baik masalah yang dihadapi**

Mahasiswa/i yang melakukan magang juga harus bisa belajar langsung dengan para karyawan yang ada di perusahaan baik etika berbicara, sopan santun, memberikan salam, dan lain sebagainya. Dengan adanya wawasan selama perkuliahan mahasiswa mampu menerapkan ide – ide yang dilakukan selama berkerja. Bagaimana sih cara melakukan atau menangani masalah tersebut? Jika ada nasabah yang bertanya dan kadang tidak sejalan sesuai pekerjaan dibidangnya, maka tugas mahasiswa tersebut memberikan solusi yang terbaik bagaimana cara menyelesaikan masalah itu dengan etika berbicara yang sopan.

Menumbuhkan rasa percaya diri

Mahasiswa/i yang berkerja juga harus memiliki rasa percaya diri. Mengapa demikian? Karena jika nasabah yang ingin bertanya dan jawaban itu kurang meyakinkan nasabah maka nasabah tersebut ragu untuk melakukan kegiatan pada bank syariah. Percaya diri sangat membantu mahasiswa/i untuk dapat berkembang dalam menyelesaikan masalah baik dari kampus ataupun luar kampus.