

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

Praktikan sebagai seorang mahasiswa magang yang belum mengetahui tentang dunia kerja dan memiliki kemampuan terbatas dalam kerja, dibimbing oleh senior-senior dengan latar belakang dan tugas yang berbeda dalam melakukan pekerjaan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Bintaro Sektor 3. Sebagai mahasiswa magang, praktikan membantu pekerjaan Customer Service, Teller dan staff lainnya guna menambah wawasan praktikan,

Selama tiga bulan praktikan melaksanakan kerja profesi sebagai Divisi Suporting Operasional atau Greteer atau yang sering disebut helper pada bagian customer service, teller dan staff lainnya. Sebelum memulai kerja, Praktikan tentunya mendapatkan pelatihan dan pengerahan mengenai tugas yang diberikan agar tidak terjadi kesalahan dan dapat membantu Praktikan dalam menjalankan tugasnya. Berikut yang diberikan kepada Praktikan selama Pelaksanaan Kerja Profesi dalam proses membantu staff , proses migrasi dan stor tunai. Memeriksa kelengkapan data nasabah untuk melakukan proses migrasi, BI Checking dan pembukaan rekening online. Melayani nasabah dalam hal pembuatan rekening

1. Melayani nasabah dalam hal pembuatan rekening
2. Melakukan Proses Migrasi sebagai merger terhadap BNI Syariah BNI Syariah dan Mandiri Syariah
3. Proses gadai emas terhadap nasabah yang ingin menggadaikan emas
4. Membanu Staff Operasional dalam menjalankan tugasnya
5. Melakukan Stor tunai dan Tarik Tunai
6. Penggunaan BSI Mobile
7. Menggugurkan produk produk kepada nasabah

### 3.2 Pelaksanaan Kerja

Pada tanggal 26 Juni 2021 merupakan hari pertama Praktikan melaksanakan kerja profesi dibagian Operasional Supporting atau Greeter diperusahaan Bank Syariah Indonesia. Awal praktikan magang di PT Bank Syariah Indonesia Tbk, praktikan merasa senang dan sekaligus merasa gugup dikarenakan ini merupakan pertama kalinya Praktikan merasa bagaimana situasi dunia kerja sesungguhnya ditambah lagi praktikan magang hanya sendiri dari universitas pembangunan jaya di cabang bintaro sector 3.

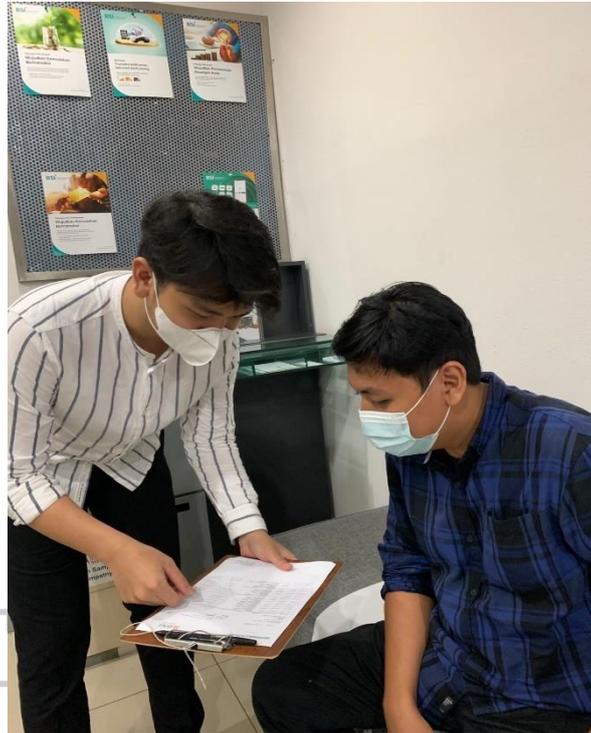
Praktikan datang ke kantor BSI sebelum jam 08.00 pagi, dan setelah sampai disana Praktikan bertemu dengan Team Leader bernama Ibu Iyut. Disana praktikan juga bertemu dengan teman-teman magang lainnya dari universitas berbeda. Praktikan dan teman teman magang universitas lain saling berkenalan satu sama lain karena nantinya akan bekerja sama dalam proses kerja profesi tersebut.

Dihari awal praktikan diberikan pelatihan dan pengarahan mengenai tugas pekerjaan yang diberikan selama proses kerja profesi oleh Team leader. Praktikan diberi pelatihan berisi tentang tata cara kerja serta produk produk yang harus dipahami praktikan dan teman teman magang lainnya, pelatihan dan pengarahan diberi untuk bertujuan agar Praktikan memiliki gambaran mengenai system dan prosedur yang akan dilakukan dalam kerja profesi, yaitu membantu staff serta menjual produk produk dari BSI.

Setelah selsai diberikan pengarahan , Praktikan mencoba melakukan tugas pertama yang dikasih oleh staff BSI yaitu membantu nasabah dalam melakukan Stor Tunai dan Ketika sesudah selsai membantu nasabah membantu untuk stor tunai kemudia praktikan membantu Customer Service dalam hal memusnahkan kartu yang sudah tidak layak pakai, berikut adalah tugas-tugas Praktikan dalam melaksanakan kerja profesi yang diberi oleh perusahaan.

Berikut adalah kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan pada Kerja Profesi selama 3 bulan di Bank Syariah Indonesia Bintaro Sektor 3 :

### 1. Membantu Melayani Nasabah dalam pembuatan Rekening



Gambar: 3.1 Proses Pembuatan Rekening  
Sumber: Data Diolah Praktikan

Dalam melaksanakan tugas ini, praktikan melayani setiap nasabah bank Syariah Indonesia yang ingin melakukan pembuatan rekening, setiap nasabah yang ingin membuat rekening baru harus membawa persyaratan KTP dan jika dibawah umur 17 tahun harus membawa KK (Kartu Keluarga), selanjutnya praktikan memberikan formulir pembuatan rekening dan sambil menunggu nasabah mengisi formulir lalu praktikan meminta KTP untuk membantu nasabah dengan cara fotocopy data data nasabah yang dibutuhkan untuk proses pengajuan pembuatan rekening , setelah nasabah mengisi semua formulir selanjutnya formulis tersebut praktikan ambil lalu praktikan berikan kepada customer service untuk input data dan praktikan memberikan nomor antrian kepada nasabah, dan sambil menunggu nomor

antrian praktikan memberikan penjelasan sedikit tentang ada kartu atm apa saja yang bisa di pakai oleh nasabah seperti GPN dan VISA jika GPN hanya bisa dipakai di Indonesia saja sedangkan VISA bisa dipakai diseluruh negara, lalu praktikan menjelaskan tentang Buku tabungan Wadiah dan Mudharabah

## 2. Melakukan Proses Migrasi

Migrasi merupakan proses penggabungan antara BNI Syariah BRI Syariah dan Mandiri Syariah karena banyaknya nasabah yang berkunjung praktikan harus siap dalam melayani transaksi nasabah sesuai dengan kepentingannya. Langkah awal yang praktikan ambil adalah meminta kelengkapan dokumen nasabah KTP, Buku Tabungan dan Kartu ATM, setelah nasabah memberikan kelengkapan dokumen tersebut praktikan foto copy dokumen nasabah sebanyak 2 kali, setelah foto copy selesai dokumen dikembalikan kepada nasabah dan praktikan memberikan nomor antrian kepada nasabah dan meminta untuk menunggu sampai antriannya tiba, sambil menunggu nomor antrian praktikan terlebih dahulu validasi dokumen tersebut menanyakan nama ibu kandung dan nomor handphone nasabah

Formulir Peretujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening  
BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Bismillahirrahmanirrahim  
Harap ditulis dengan huruf cetak dan tidak dibenarkan untuk menandatangani jika formulir ini dalam keadaan kosong.

Harap ditulis dengan huruf cetak  
Membuatnya sebanyak  
Salah satu lembar  
Yang yang ditandatangani dibawah ini:

Nama Lengkap  
Alamat Kartu Identitas  
Alamat Sosial KTP  
Tempat dan Tgl. Lahir  
Nomor Handphone

Pemilik Rekening dengan data berikut:  
No. Rekening  
Nama Bank Asal  
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 menyetujui akan dilakukan migrasi atau perubahan milik Pemilik 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 Pemilik 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 keabsahan, Pemberi Kuasa menyatakan dan selanjutnya memberikan kuasa kepada Penerima Kuasa, Tbk hal sebagai berikut dan untuk:

1. Rekening tersebut tidak korfiditas atau terkait dengan penerimaan pembayaran gaji, insial hasil investasi atau customer atau data dalam rekening instructor dari produk lainnya ataupun alih-alih produk penyalayan kewajiban baik dari Penerima Kuasa maupun rekening penyalayan dana dari pihak ketiga lainnya.
2. Seluruh data yang tercantum dalam formulir Persetujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening ini adalah benar, sesuai dengan kenyataan, akurat, valid dan masih berlaku.

Gambar:3.2 Formulir Migrasi  
Sumber:Praktikan

### 3. Membantu melayani nasabah dalam proses gadai emas

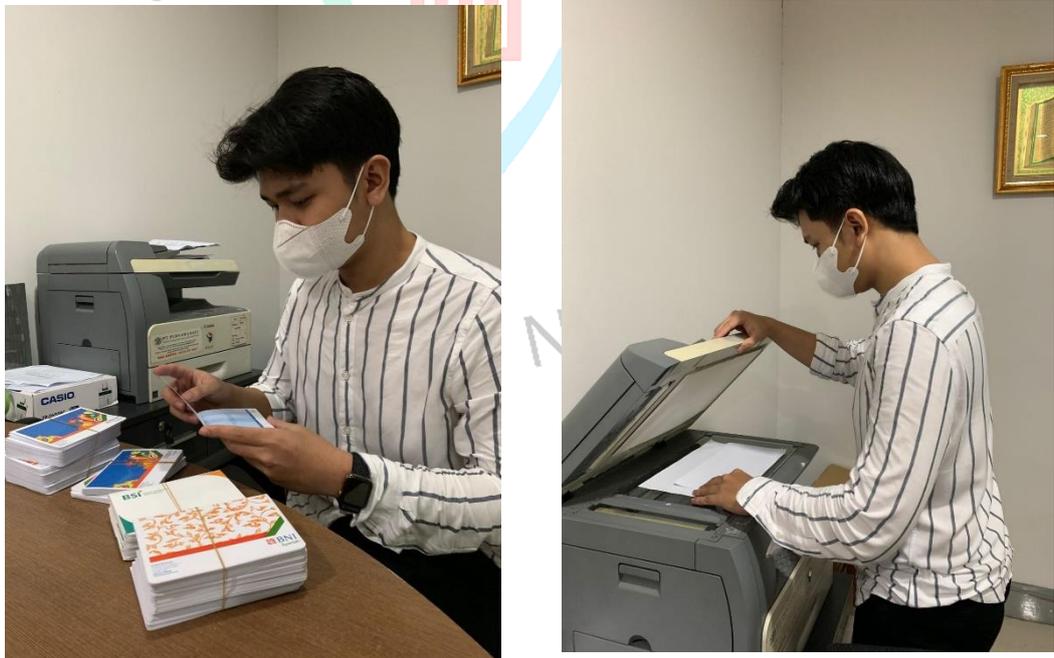
Dalam menjalankan tugasnya , praktikan memberi setiap nasabah bank Syariah Indonesia yang ingin menggadaikan emas nya, nasabah bisa datang langsung kebagian penggadaian emas yang dimiliki oleh seorang nasabah, emas yang digadaikan berupa emas perhiasan atau logam mulia yang ber sertifikat kepada officer gadai. Praktikan lalu memberikan formulir kepada nasabah yang ingin menggadaikan emasnya dan nasabah tersebut bisa langsung mengisinya, lalu praktikan setelah pengisian form tersebut lalu diberikan ke admin pembiayaan untuk selanjutnya pencairan dana, lalu pemberian uang bisa langsung di transfer, kemudian praktikan memberikan sebuah penjelasan bahwa untuk pinjaman diberikan jangka waktu selama 4 bulan. Tetapi ketika nasabah dalam waktu 4 bulan tersebut nasabah tidak dapat melunasi utang tersebut maka pihak dari BSI memberikan sebuah keringan untuk para nasabah dengan cara memperpanjang waktu pelunasan dalam waktu 15 hari sejak pada saat jatuh tempo. Setelah sudah di sepakati pratikan dapat menyimpan barang dari nasabah tersebut ditempat penyimpanan dengan kelengkapan identitas yang sesuai dengan KTP nasabah tersebut.



Gambar:3.3 Proses Input Data  
Sumber:Praktikan

#### 4. Membantu Staff Operasional dalam proses pelaksanaan kerja profesi

Dalam hal ini praktikan membantu staff di kantor dalam proses pembukuan, yaitu memisahkan buku tabungan antara tabungan wadiah, mudharabah, dan tabungan Pendidikan dan pembuatan rekening dalam hal ini praktikan diharuskan teliti agar tidak terjadi kesalahan dalam memisahkan buku tabungan, setelah selesai memisahkan buku tabungan praktikan kemudian Menyusun berkas-berkas antara pembuatan rekening dan proses migrasi. Kemudian praktikan membantu dalam hal foto copy berkas-berkas yang diperlukan untuk proses migrasi maupun kebutuhan lainnya, dan praktikan juga mengerjakan tugas berupa menggunting kartu yang sudah tidak dipakai, dan praktikan juga memisahkan antara uang sudah tidak layak pakai dengan yang masih layak pakai di mulai dari pecahan Rp. 2.000 sampai dengan Rp. 100.000



Gambar:3.4 Pengecekan Staff Operasional

Sumber:Praktikan

## 5. Melakukan Stor Tunai dan Tarik Tunai

Dalam hal ini praktikan membantu nasabah yang ingin stor tunai atau tarik tunai , langkah pertama adalah praktikan meminta nasabah untuk duduk dikursi untuk mengisi form stor tunai atau tarik tunai , lalu praktikan meminta nasabah untuk mengisi nama , nomer rekening, dan jumlah uang yang ingin stor tunai atau tarik tunai kemudian setelah sudah praktikan mengasih nomer antrian kepada nasabah jika sudah terpanggil nomor antrian nasabah, nasabah bisa langsung maju untuk proses transaksi,



Gambar:3.5 Stor tunai dan Tarik Tunai

Sumber:Praktikan

## 6. Menawarkan Produk Produk kepada nasabah

Disini Praktikan membantu menawarkan produk produk BSI kepada nasabah, praktikan menawarkan produk produk BSI yang sedang menunggu nomor antrian disana praktikan menawarkan bahwa BSI mempunyai Program yang bernama KUR yaitu Pinjaman modal usaha kepada nasabah yang ingin mengembangkan uasahnya , di KUR ini praktikan menjelaskan jika KUR ada 2 macam yaitu KUR Mikro dan KUR Kecil bedanya jika KUR mikro bisa mendapat modal atau mendapat sebuah investasi dengan plafond sebanyak Rp. 10 juta sampai dengan Rp. 50 Juta sedangkan KUR Kecil bisa mendapat plafond Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 500 juta dan praktikan menginfokan jika setiap kur mempunyai syarat berbeda beda , kemudia nasabah menanyakan syarat syarat yang dibutuhkan jika diri nya berminat lalu praktikan menjelaskan Kembali untuk syarat syaratnya cukup mudah jika ingin mengambil KUR Kecil Usia minimal

21 tahun atau telah menikah, sudah menjalankan usahanya selama 6 bulan, Foto Copy KTP nasabah, Kartu Keluarga, NPWP dan legalitas usaha dan praktikan juga menjelaskan bahwa prosesnya cepat dan angsuran nya ringan , kemudia nasabah menanyakan jika ingin mengajukan bisa kemana dan praktikan meng informasikan jika nasabah tertarik nasabah bisa langsung dating ke kantor cabang terdekat atau pengajuan melalui aplikasi salamdigital



Gambar:3.6 Penawaran Produk BSI  
Sumber:Praktikan

## 7. Penggunaan BSI Mobile

Praktikan menginfokan tata cara menggunakan aplikasi BSI Mobile

Praktikan mengajarkan kepada nasabah yang belum menggunakan Mobile Banking karena , Langkah pertama yang praktikan ambil adalah praktikan meminta nasabah untuk mendownload aplikasi BSI Mobile di playstore atau Appstore setelah nasabah mendownload aplikasi BSI Mobile banking , praktikan meminta nasabah untuk registrasi terlebih dahulu yaitu dengan mengikuti syarat syarat yang ada ditampilan BSI Mobile Banking setelah registrasi selsai praktikkann memberitahu cara cara menggunakan BSI Mobile seperti Cek saldo , Transfer antar bank, Transfer antar bank lain, Qris yaitu sebuah scan barcode, setelah praktikan beri tahu praktikan meminta agar nasabah langsung praktek sendiri agar cepat mengerti



Gambar:3.7 BSI Mobile  
Sumber:Praktikan

### 3.3 Kendala Yang Dihadapi

Pada saat melakukan praktik kerja profesi, Praktikan tentu saja menghadapi sebah kendala yang menghambat proses pekerjaan. Kendala – kendala tersebut bisa muncul dari dalam diri maupuntugas yang berhubungan dengan praktikan. Dimana kendala tersebut secara umum dibagi menjadi kendala yang dihadapi oleh perusahaan dan kendala yang dihadapi oleh praktikan:

1. Kendala yang dihadapi oleh praktikan adalah Ketika nasabah ingin membuat rekening baru tetapi nasabah hanya membawa fotocopy KTP saja tidak membawa KTP asli syarat dan nasabah bingung ingin memilih ATM yang mana saja karena nasabah tersebut masih belum mengetahui produk produk tentang BSI sehingga mengharus praktikan untuk menginfokan semua nya
2. Dalam proses Migrasi praktikan mendapat kesulitan bahwa nasabah ada yang diwakilkan oleh orang lain seperti kerabat atau orang tua karena jika ingin migrasi harus pemilik tersebut yang harus datang langsung ke cabang untuk proses migrasi
3. Dalam proses pegadain emas praktikan mengalami kesulitan dalam mengecek aslian emas atau logam tersebut karena banyak imitasi emas praktikan di haruskan untuk berhati hati dalam mengeceknya dan praktikan kesulitan dalam proses pencairan dana karena harus mengantri dengan nasabah yang lainnya yang ingin stor tunai atau tarik tunai serta ketidakbiasaan praktikan dalam melayani nasabah gadai emas yang ingin prroses taksiran berlangsung secepat cepat
4. Masalah yang dihadapi praktikan dalam proses ini adalah ketika praktikan memisahkan buku tabungan sering kali praktikan tidak fokus karena banyak nya buku tabungan yang harus dipisahkan dan banyak macamnya, dan ketika memisahkan pecahan uang praktikan sering sekali ketuker antara uang layak pakai dan tidak layak pakai karena staff tidak menginfokan jelas bagaimana bentuk uang yang sudah layak pakai dan tidak pakai karena hanya dijelaskan dengan kata kata tidak dengan memegang bentuk fisik uang yang layak pakai atau tidak layak pakai

5. Dalam hal ini praktikan mengalami kesulitan ketika nasabah ingin cepat cepat meng- stor kan uangnya sedangkan nomong antriannya belum terpanggil dan ketika nasabah ingin tarik tunai tapi ingin tarik uang tunai yang jumlahnya banyak sehingga ketidak sanggupannya cabang kita karena untuk pengambilan nominal yang besar harus H-1 sebelum transaksi
6. Dalam meengajari nasabah menggunakan BSI Mobile hambatannya adalah nasabah tidak mempunyai kuota ketika ingin download aplikasi BSI Mobile dan ketika nasabah tidak ada pulsa di rekeningnya karena nasabah yang belum mengerti BSI Mobile biasanya nasabah tersebut sangat awam atau tidak pernah menggunakan mobile banking lainnya.
7. Praktikan mengalami kesulitan dalam penawaran produk produk BSI karena masih ada hal hal yang lebih mendalam yang praktikan belum mengerti semuanya dan praktikan mengalami kesulitan ketika nasabah ingin mengajukan KUR yang plafondnya diatas 50 juta sedangkan usahanya masih dibawah 6 bulan karena syarat adalah usaha yang dijlankan minimal 6 bulan lebih

#### **3.4 Cara mengatasi kendala**

Kendala – kendala pada proses kegiatan kerja profesi harus segera ditasi oleh Praktikan karena jika tidak bisa menghambat dan membuat pekerjaan akan terganggu. Berikut adalah beberapa cara dalam mengatasi kendala pada proses kegiatan Kerja Profesi di BSI

1. Dalam kendala ini praktikan menyarankan kepada nasabah BSI untuk mengambil terlebih dahulu KTP yang asli karena syarat utama yang harus dibawah adalah KTP sebagai identitas utama kita dan untuk karena nasabah masih bingung mengenai tabungan yang tersedia ada apa saja praktikan menjelaskan bahwa di BSI mempunyai beberapa tabungan , terlebih dahulu praktikan menanyakan kepada nasabah tujuannya membuat tabungan hanya untuk menabung atau bisnis karena setiap ATM berbeda beda mempunyai limit transfer dan limit transaksi setiap harinya dan nasabah menjelaskan bahwa kebutuhannya adalah hanya untuk menabung saja dan mengambil uang, lalu praktikan menyarankan nasabah

untuk mengambil ATM Silver sudah cukup karena ATM Silver mempunyai limit transaksi Tarik Tunai Rp. 5 juta, Transfer ke bank lain Rp. 10 juta dan Transfer antar BSI Rp.25 juta dan nasabah akhirnya mengambil pilihan ATM Silver

2. Dalam hal ini praktikan menginformasikan kepada nasabah tersebut bahwasannya jika pemilik tidak dapat hadir nasabah tersebut harus membuat surat kuasa yang ditanda tangani oleh pemilik rekening tersebut
3. Dalam hal ini praktikan meminta dibimbing oleh staff bagian gadai emas untuk diajari atau dituntut karena praktikan takut salah dalam proses mengecek aslian emas dan transaksi dan sambil proses transaksi praktikan sambil mengambil nomor antrian untuk nasabah agar ketika proses sudah selesai nasabah bisa langsung ke meja teller untuk proses pencairan
4. Dalam proses ini sering kali praktikan tidak fokus tapi untungnya praktikan menemukan cara bagaimana agar tidak terjadi kesalahan yaitu pertama praktikan memfokuskan terlebih dahulu ke 1 buku tabungan untuk disusun jika sudah selesai praktikan bisa lanjut ke buku tabungan lainnya. Dan untuk uang praktikan kemudian meminta bantuan kepada staff lain untuk praktek an langsung bagaimana cara menentukan uang yang sudah tidak layak pakai dan masih layak pakai
5. Dalam hal ini praktikan Praktikan menjelaskan kepada nasabah bahwasannya jika ingin mengambil uang tunai diatas Rp.100 juta harus mengkonfirmasi kepada bank terlebih dahulu karena jumlah nominal yang banyak, karena di setiap hari nya uang yang ada loker selalu di storkan ke cabang dan nasabah yang ingin menukar pecahan seperti Rp. 20 ribu atau Rp. 10 ribu juga bisa tapi tidak mempunyai nominal yang banyak. Dan biasanya sambil menunggu nomor antrian praktikan mengajak ngobrol nasabah agar tidak terjadi kebosanan

6. Dalam hal ini praktikan diharuskan sabar dalam mengajari nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile dan jika nasabah tersebut tidak mempunyai kuota, praktikan menyalakan Hotspot dari device praktikan agar nasabah tersebut bisa download dan praktikan ajari yang dasar-dasar seperti transfer dan cek saldo untuk hal-hal lainnya praktikan kasih contoh yang merupakan tata cara menggunakannya
7. Dalam hal ini praktikan menanyakan kepada staff pegawai karena praktikan takut salah ngomong maka dari itu praktikan langsung menanyakan kepada staff yang lebih mengerti dan meminta kepada staff tersebut untuk menyampaikannya langsung kepada nasabah tersebut

### **3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi**

Praktikan sangat merasa senang melaksanakan kerja profesi di perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Cabang Bintaro Sektor 3, karena praktikan bisa merasakan secara langsung bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya, praktikan menjadi tahu bagaimana proses-proses dalam suatu perusahaan perbankan, praktikan disini menjadi sadar bahwasanya kita harus lebih sabar ketika berkomunikasi dan harus lebih menghargai dan mengatur waktu dengan baik, karena praktikan harus memanfaatkan waktu dengan baik untuk mencapai kesuksesan sebuah tim, jika tidak praktikan tidak bisa mencapai target atau penambahan ilmu didalam dunia kerja.

Praktikan melihat bagaimana pentingnya menjalin komunikasi antara praktikan dengan nasabah, staff maupun Head office dan teman magang lainnya, dalam menjalani Kerja Profesi praktikan menilai bagaimana pentingnya dalam bekerja sama antara satu dengan lainnya, dan disana juga praktikan mendapat teman baru dari universitas lain, ketika Proses Kerja Profesi praktikan juga banyak dapat informasi mengenai perbankan BSI dan gimana situasi disana, staff staff disana juga sangat baik kepada praktikan sangat welcome untuk tanya jawab

Praktikan juga dapat melatih inisiatif dan melatih bagaimana memecahkan masalah ketika melaksanakan kerja profesi. Seperti pada saat terjadi masalah bertemu

dengan beberapa sifat orang yang berbeda tentunya banyak orang yang berbeda seperti ada yang penyabar Adapun tidak penyabar disitu praktika harus tetap berkamuikasi baik dan sabar agar nasabah menjadi tenang, Selain itu, Praktikan juga merasakan bagaimana beratnya bekerja setiap hari ditambah lagi keadaan yang sedang covid praktikan diharuskan menjaga jarak dan memakai masker karena praktikan rasa Kerja Profesi ditahun ini cukup berat karena adanya Penyakit Covid kita harus berhati hati

Semua pembalajar yang pratikan dapat selama kerja profesi ini, sesuai dengan tujuan dari Universitas Pembangunan Jaya dalam mengadakan kerja profesi agar praktikan bisa mendapat bagaimana gambaran dunia kerja dan memiliki pengetaun yang lebih sehingga praktikan mampu menumbuhkan pengetahuan kerja sesuai dengan latar bidang ilmu praktikan. Sungguh praktika akan mengingat pengalaman kerja profesi ini dan yakin akan berguna disuatu hari ketika praktikan lulus dari kuliah.

