

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama periode tiga bulan, praktikan menjalankan kerja profesi di Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Radio Dalam, yang berlokasi di Jl. Radio Dalam Raya No. 3 Kav. 1B-1C, Kel. Gandaria Utara, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Selama pelaksanaan Kerja Profesi (KP), praktikan ditempatkan pada bagian marketing dan operasional layanan sebagai supporting. Praktikan memiliki pembimbing kerja di tempat praktikan melaksanakan Kerja Profesi yaitu Bapak Budhy Mulyawan yang memiliki jabatan sebagai *Branch Operational & Service Manager*.

Divisi *Supporting Marketing* memiliki fungsi untuk mendukung memasarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia kepada nasabah baik melalui via telfon, whatsapp, dan turun langsung ke lapangan. Di samping itu, praktikan juga diberikan peluang untuk mendukung tugas-tugas di bagian/divisi operasional layanan yang meliputi *Customer Service, Consumer Business Relationship, Consumer Financing Executive, serta membantu divisi Back Office*.

Selama menjadi praktikan di PT Bank Syariah Indonesia Radio Dalam, praktikan ditugaskan untuk membantu marketing dalam memasarkan produk dan operasional bank dengan fokus pada pelayanan nasabah. Beberapa tugas yang dilakukan praktikan selama kerja profesi meliputi:

- Membuatkan webform rekening nasabah baru serta menyiapkan berkas yang akan diserahkan kepada nasabah (*filling* rekening)
- Pengecekan dan menghitung mutasi rekening nasabah pembiayaan
- Melakukan stock opname kartu ATM baru
- Melengkapi dan menstampel formulir nasabah
- Melakukan penyortiran dokumen
- Melakukan pembagian rekening dan qris masjid

- Merekap dan melakukan administrasi dokumen jaminan nasabah pada buku besar
- Melakukan blast chat via whatsapp kepada nasabah
- Melakukan STP untuk mencari nasabah dan melakukan kerja sama kepada pihak eksternal

Selain itu, praktikan juga membantu marketing untuk memasarkan produk BSI khususnya menawarkan pembukaan rekening. Dari poin-poin pekerjaan yang sudah disebutkan diatas, praktikan dapat memenuhi seluruh job desc yang sudah diberikan dengan baik dan benar. Praktikan juga memiliki bekal pengetahuan yang sudah dipelajari pada masa perkuliahan yang dapat diterapkan pada job desc diatas.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Kerja Profesi yang praktikan laksanakan yaitu mulai dari tanggal 9 Juni 2021 sampai tanggal 8 September 2023 dengan total waktu 509 jam kerja. Pelaksanaan kerja praktikan mulai dari hari senin sampai hari jumat dari pukul 07.45 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Sebelum masuk jam kerja yaitu pukul 07.45, seluruh karyawan beserta praktikan melakukan doa pagi atau morning briefing yang mana berisikan pembacaan doa, pembacaan Ayat Suci Al-Qur'an, pembacaan visi misi Bank Syariah Indonesia, pembacaan Core Values "AKHLAK", pembacaan IKRAR SIGAP INSAN BSI, penyampaian informasi atau update. Setelah itu pada pukul 08.00 WIB, seluruh karyawan beserta praktikan kembali ke ruangan masing-masing untuk melaksanakan pekerjaannya masing-masing. Selanjutnya, praktikan akan diberikan arahan untuk kegiatan yang akan dikerjakan di hari tersebut.

Pada hari pertama, praktikan menerima arahan dari Branch Operational & Service Manager (BOSM) terkait dengan lingkungan kantor dan diperkenalkan kepada seluruh karyawan. Praktikan kemudian ditempatkan di divisi Supporting Marketing dan Operasional. Tugas utamanya adalah mendukung pemasaran produk BSI dan membantu teller dan CS dalam melayani nasabah, serta membantu karyawan

lainnya. Praktikan memiliki tanggung jawab untuk melakukan berbagai tugas selama menjalankan kerja profesi, yaitu :

3.2.1 Membuatkan Webform Rekening Nasabah Baru Serta Menyiapkan Berkas Yang Akan Diserahkan Kepada Nasabah (Filling Rekening)

Pada hari pertama, praktikan diminta untuk membuatkan rekening nasabah (webform) untuk event BAZNAS yang telah dibuat oleh Bank Syariah Indonesia. Yang akan menerima bantuan ini yaitu, marbot, guru ngaji, guru TPA, dan guru honorer. Nantinya pembuatan rekening ini akan ditugaskan kepada anak magang yang ada di BSI KCP Radio Dalam dan praktikan kebagian membuatkan rekening sejumlah 65 rekening untuk marbot, sisanya akan ditugaskan kepada anak magang lainnya.



Gambar 3 1. Pembukaan Rekening Online (Webform)

Setelah buka rekening online (webform), praktikan menyiapkan berkas yang akan diserahkan kepada nasabah (filling

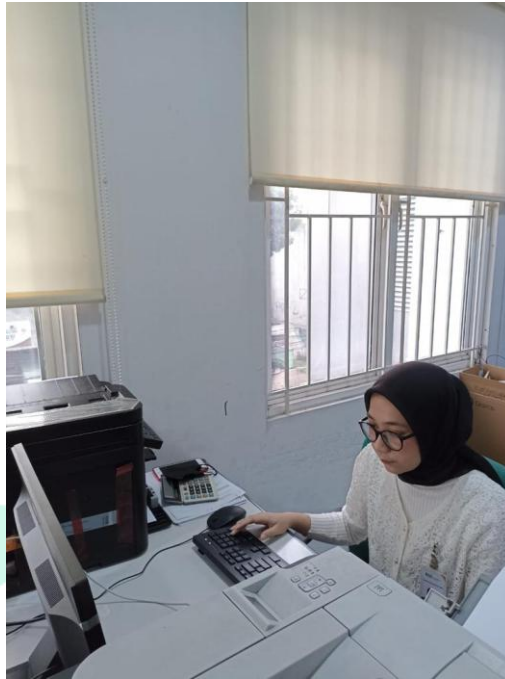
rekening) yang akan diserahkan pada event BAZNAS. Dokumen itu berisikan kartu ATM, buku rekening, kartu contoh tanda tangan, serta lembaran yang berisikan identitas pribadi nasabah.



Gambar 3 2. Menyiapkan Berkas Yang Akan Diserahkan Ke Nasabah (*Filling* Rekening)

3.2.2 Pengecekan dan Menghitung Mutasi Rekening Nasabah Pembiayaan

Praktikan diminta untuk melakukan pengecekan dan menghitung mutasi rekening nasabah pembiayaan untuk membantu divisi CBRM. Pengecekan dan menghitung mutasi nasabah dilakukan pada web resmi yang dimiliki BSI. Untuk masuk kedalam web tersebut memiliki beberapa keamanan dimana praktikan harus memasukan id serta password, hal tersebut untuk menjaga keamanan data nasabah. Setelah mengecek dan menghitung mutasi, hasil penghitungan dipindahkan ke excel untuk menjadi rekapan atau data untuk CBRM melakukan evaluasi dan mengkonfirmasi kepada nasabah.



Gambar 3 3. Pengecekan dan Menghitung Mutasi Rekening Nasabah

3.2.3 Melakukan Stock Opname Kartu ATM

Proses pengumpulan barang di tempat penyimpanan dimulai dengan menghitung jumlah barang secara fisik, memeriksa kualitas barang, mencatat, dan mengatur kembali barang untuk kemudahan saat dibutuhkan. Praktikan melakukan stock opname kartu ATM yang baru datang dari pusat dengan merapikan dan menyusun no kartu mulai dari terkecil hingga terbesar serta mengelompokkan jenis kartu yaitu silver, gold, dan platinum. Praktikan juga mendata ada berapa kartu yang tersedia dari setiap jenis nya dan mencatat no kartu terkecil hingga terbesar dari setiap jenis kartu.

3.2.4 Melengkapi dan Menstampel Formulir Nasabah

Praktikan ditugaskan untuk melengkapi dan menstampel formulir nasabah. Praktikan ditugaskan untuk memeriksa terlebih dulu formulir nasabah tersebut, apakah sudah lengkap dan terisi

semua atau masih ada yang belum dilengkapi. Setelah itu, praktikan ditugaskan untuk melengkapi formulir tersebut dengan melihat informasi yang sudah tertera pada dokumen yang nasabah berikan kepada bank, seperti fotokopi KTP dan fotokopi NPWP. Praktikan hanya ditugaskan untuk melengkapi NIK, alamat, kode pos, nomor telfon, email, dan keterangan layanan. Setelah itu, praktikan ditugaskan untuk menstempel formulir tersebut dengan menuliskan tanggal penstempel formulir. Lalu, praktikan mengurutkan sesuai tanggal, bulan dan tahun formulir tersebut. Dengan SOP dan langkah-langkah seperti berikut:

- Dokumen diberikan oleh pembimbing kerja.
- Praktikan mengurutkan dokumen sesuai bulan, tanggal, tahun transaksi yang ada pada dokumen.
- Menyatukan dokumen yang sudah diurutkan
- Memasukan dokumen kedalam kardus BSI
- Menyimpan dokumen di ruang arsip BSI KCP Radio Dalam



Gambar 3 4. Melengkapi dan Menstempel Formulir Nasabah

Praktikan juga ditugaskan untuk membantu mengisi dan menstempel formulir akad pembiayaan nasabah serta melakukan pengecekan apakah dokumen nasabah sudah lengkap, seperti

- Fotokopi KTP
- Fotokopi NPWP
- Slip gaji
- Formulir akad pembiayaan mitraguna
- Dokumen lainnya.

Setelah mengisi, menstempel dan pengecekan, praktikan ditugaskan untuk scan dokumen-dokumen tersebut untuk dimasukan kedalam folder pada komputer karyawan. Setelah di scan dokumen tersebut akan diserahkan ke divisi area untuk di proses akad pembiayaan nasabah.

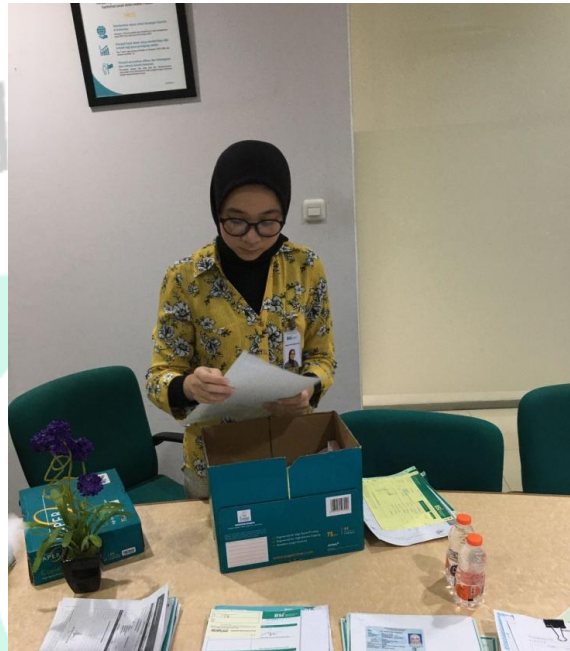


Gambar 3 5. Melengkapi dan Menstempel Formulir Akad Pembiayaan Mitraguna

3.2.5 Melakukan Penyortiran Dokumen

Penyortiran dokumen merupakan kegiatan memilih dan memisahkan dokumen yang masih digunakan dan sudah tidak digunakan lagi yang. Praktikan ditugaskan untuk memilih serta mengelompokkan dokumen yang masih dipakai dan sudah tidak dipakai yang berada di gudang arsip. Penyortiran dokumen ditujukan untuk merapihkan gudang arsip dikarenakan banyak

kertas kosong dan sudah tidak digunakan lagi. Penyortiran dokumen tersebut dilakukan dalam sehari yang dimana memakan waktu cukup lama dikarenakan banyaknya dokumen yang harus di sortir. Dokumen tersebut meliputi berita acara, formulir-formulir, dll.



Gambar 3 6. Penyortiran Dokumen

3.2.6 Melakukan Pembagian Rekening dan Qris Masjid

Praktikan ditugaskan untuk membagikan rekening dan Qris masjid yang sudah dibuatkan oleh BSI bekerja sama dengan Dewan Masjid Indonesia (DMI). Dengan SOP dan langkah-langkah seperti berikut:

- Dokumen/Qris diberikan oleh pembimbing kerja.
- Praktikan mengurutkan lokasi masjid.
- Praktikan mengantar Qris masjid.
- Praktikan melakukan serah terima Qris masjid.
- Praktikan melanjutkan ke masji lainnya.



Gambar 3 7. Pembagian Rekening dan Qris Masjid

3.2.7 Merekap dan melakukan administrasi dokumen jaminan nasabah pada buku besar

Merekap adalah tindakan verba yang menggabungkan, mengurutkan, dan merapikan data yang tersedia. Praktikan ditugaskan untuk menuliskan dan melakukan perekapan dokumen apa saja yang diberikan nasabah kepada bank untuk jaminan nasabah. Hal tersebut dituliskan pada buku besar khusus untuk mendata kelengkapan dokumen jaminan nasabah. Buku besar tersebut merupakan buku yang berisikan kelengkapan dokumen jaminan nasabah.



Gambar 3 8. Merekap, Melakukan Administrasi Serta Mendata Kelengkapan Dokumen Jaminan Nasabah

3.2.8 Melakukan Blast Chat Via Whatsapp Kepada Nasabah

Blast chat merupakan suatu kegiatan pengiriman pesan singkat melalui message dengan menggunakan nama perusahaan sebagai pengirimnya. Pesan singkat ini dikirimkan kepada nasabah melalui via whatsapp dengan nomor perusahaan. Praktikan ditugaskan untuk blast chat kepada nasabah tujuannya untuk memberikan informasi serta menawarkan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Praktikan menggunakan web khusus untuk melakukan blast chat tersebut. Praktikan Membagikan informasi perihal promo yang sedang berlangsung serta menawarkan produk khususnya pada cicil emas dan tabungan haji.



Gambar 3 9. Blast Chat Via Whatsapp Kepada Nasabah

3.2.9 Melakukan STP Untuk Mencari Nasabah dan Melakukan Kerja Sama Kepada Pihak Eksternal

Strategi STP (segmentation, targeting, positioning) merupakan proses yang digunakan suatu bisnis untuk mengidentifikasi dan memahami kebutuhan pasar sasaran sehingga bisnis dapat mengembangkan produk dan layanan yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Segmentasi melibatkan pemecahan pasar menjadi kelompok-kelompok dengan kesamaan karakteristik tertentu, sementara targeting adalah proses penentuan pasar yang akan menjadi sasaran. Pasar sasaran merupakan kelompok yang memenuhi karakteristik tertentu dan memiliki kebutuhan yang sama. Selain itu, positioning merupakan menentukan posisinya di pasar. Posisi perusahaan di pasar adalah persepsi yang dimiliki oleh konsumen terhadap perusahaan seperti pada produk dan layanan serta harga.

Praktikan diminta untuk mencari nasabah serta menentukan pihak eksternal mana saja yang ingin dikunjungi untuk ditawarkan kerja sama dengan BSI. Praktikan menggunakan STP (Segmentation, Targeting, Positioning) Marketing agar memudahkan dalam pencarian nasabah. Praktikan mulai dari melakukan segmentation dengan membagikan nasabah berdasarkan usia. Setelah itu, praktikan menargetkan kelompok usia tertentu dengan produk dan layanan yang relevan dengan usia nya. Setelah itu, praktikan melakukan positioning dengan mengetahui tempat kerja praktikan yaitu perbankan syariah dan nanti nya memposisikan diri sebagai bank yang menawarkan produk dan layanan yang inovatif, kompetitif, atau sesuai dengan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, setelah melakukan STP marketing tersebut, praktikan mendapatkan hasil yaitu dengan segmentation yang memiliki usia kisaran 20-50 tahun, targeting dengan menawarkan produk atau tabungan yang sesuai seperti contoh pada BSI ada tabungan yang tidak memiliki potongan admin perbulannya dan itu bisa digunakan untuk pelajar atau mahasiswa, serta pada positioning, praktikan melakukan penawaran produk kepada nasabah dengan tetap mempertahankan nilai-nilai Islam seperti menawarkan tabungan haji. Pada melakukan kerja sama dengan pihak eksternal,

praktikan melakukan targetting dengan melihat kesempatan agar memiliki peluang yang besar untuk dimasuki seperti pada sekolahan, bengkel, klinik, dll.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Praktikan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Radio Dalam pasti akan menghadapi banyak tantangan, baik dari dalam maupun dari luar, yang memengaruhi pekerjaan praktikan. Berikut adalah beberapa tantangan yang dihadapi oleh praktikan saat bekerja:

- **Verifikasi dan Aktivasi Mobile Banking Yang Gagal**

Praktikan ditugaskan untuk membantu nasabah membuat dan aktivasi Mobile Banking, sehingga lebih mudah bagi mereka untuk melakukan transaksi di mana pun mereka mau. Saat melakukan verifikasi dan aktivasi Mobile Banking, terdapat banyak kendala yang dihadapi yang membuat gagal untuk verifikasi dan aktivasi. Hal tersebut salah satunya dikarenakan gangguan sistem dan nomor yang didaftarkan bukan merupakan nomor yang tersambung dengan internet.

- **Kesulitan Membagikan Rekening Qris Masjid**

Praktikan mengalami kendala dalam pembagian Qris masjid dikarenakan pengetahuan wilayah yang berada di daerah tersebut dan terlalu banyak Qris masjid yang lokasinya yang berjauhan satu sama lain.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Selama magang, praktikan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugasnya. Berikut adalah beberapa hal yang mereka lakukan untuk mengatasi hambatan:

- **Membantu Nasabah Dalam Verifikasi dan Aktivasi Mobile Banking**

Cara praktikan mengatasi kendala tersebut dengan membantu nasabah. Jika nasabah gagal dalam mobile banking dikarenakan

gangguan sistem, praktikan akan mengkonfirmasi kepada pihak BSI agar mereka membantu untuk mencari solusi dan menstabilkan sistem. Sedangkan jika nasabah gagal dalam mobile banking dikarenakan nomor tidak terdaftar, praktikan akan mengkonfirmasi kepada nasabah bahwa mereka harus menggunakan nomor yang terdaftar dengan jaringan internet atau yang dipake sehari-hari.

- **Mencari Tahu Lokasi Yang Dituju**

Cara praktikan mengatasi kendala tersebut yaitu sebelum praktikan menuju lokasi, praktikan mencari tahu terlebih dulu lokasi yang ingin dibagikan Qris nya melalui Google Maps, lalu praktikan mengelompokkan lokasi yang sama dan berdekatan. Hal itu memudahkan praktikan dalam pembagian Qris masjid dan tidak memerlukan waktu yang lama (efektif).

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Praktikan melakukan magang di BSI KCP Jakarta Radio Dalam selama 509 jam. Selama proses ini, mereka memperoleh banyak pengetahuan dan pembelajaran yang dapat digunakan sebagai pengalaman dan menambah pengetahuan praktikan tentang dunia kerja dan dunia perbankan. Berikut adalah beberapa hal yang dipelajari praktikan selama kerja profesi:

1. Disiplin

Setiap hari seluruh karyawan beserta praktikan diwajibkan datang sebelum jam 07.45 dikarenakan pada jam tersebut akan melaksanakan doa pagi & morning briefing yang berisikan masing-masing karyawan menyampaikan update informasi mengenai pencapaian yang sudah diperoleh. Setiap minggu juga diadakan nonton kajian bersama melalui youtube pada saat morning briefing. Selain praktikan belajar menjadi disiplin untuk sampai di kantor tepat waktu, praktikan juga belajar disiplin melalui cara berpakaian yang sudah ditentukan setiap harinya. Praktikan dikasih kebebasan dengan memakai baju bebas tetapi tetap mengikut pakaian yang dipakai oleh karyawan. Praktikan

menggunakan pakaian yang sopan dan rapih beserta name tag BSI. Pada hari senin dan rabu, praktikan menggunakan baju batik dan celana formal. Pada hari selasa, praktikan menggunakan baju kemeja dan celana formal. Pada hari kamis dan jumat, praktikan menggunakan pakaian casual tetapi tetap sopan dan rapih.

2. Percaya Diri

Praktikan mendapatkan dukungan dari karyawan dan sesama teman kerja profesi yang membuat praktikan lebih percaya diri, serta praktikan mendapat bimbingan dari mentor mengenai informasi yang ada di BSI.

3. Kerja Sama Tim

Pada pelaksanaan kerja profesi dan sesama teman yang melakukan kerja profesi saling back up jika ada diantara kita yang sedang tidak masuk atau kesusahan dalam melaksanakan tugasnya. Saat menentukan target pasar atau nasabah, sesama rekan juga saling membantu untuk mencari informasi dan posisi nasabah.

4. Bertanggung Jawab

Praktikan diberikan tanggung jawab oleh pihak BSI untu dapat memasarkan produknya dan membantu kegiatan operasional bank. Praktikan pernah diberikan tanggung jawab dalam event BAZNAS. Pada kegiatan itu, praktikan diberikan tugas untuk membuatkan rekening para marbot masjid&mushola, guru TPA, guru ngaji, dan guru honorer. Lalu, praktikan membagikan rekening tersebut kepada mereka di kantor walikota Jakarta Timur.

5. Mengenal Lingkungan & Budaya Kerja

Dengan adanya kerja profesi ini, praktikan jadi banyak mengetahui dunia kerja beserta budaya tempat praktikan melaksanakan KP. Dengan adanya pengetahuan yang praktikan

peroleh, akan menjadikan bekal praktikan dalam dunia kerja nantinya.

