

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktikan menjalani periode magang di PT Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya di kantor cabang Bintaro sektor III, dimulai pada tanggal 6 Juni 2023. Pada hari pertama penempatan, praktikan ditempatkan di divisi operasional layanan, di mana praktikan diberi kesempatan untuk memahami dan mempelajari berbagai produk yang ditawarkan oleh BSI. Ini termasuk pemahaman mendalam mengenai berbagai jenis tabungan yang tersedia di bank, proses pembuatan tabungan melalui BSI *Mobile*, dan aktivasi layanan *mobile banking*. Pada tahap ini, praktikan langsung terlibat dalam berinteraksi dengan nasabah, membentuk dasar pengalaman praktis dalam melayani kebutuhan nasabah secara langsung. Selain itu, praktikan juga ditempatkan di area *teller*, di mana praktikan memainkan peran penting dalam membantu nasabah dalam melakukan transaksi seperti setoran tunai, penarikan, dan transfer.

Pada minggu berikutnya, praktikan dipindahkan ke bagian layanan gadai emas BSI. Di sini, praktikan diberi tanggung jawab untuk menjalankan berbagai tugas yang berkaitan dengan proses gadai emas. Mulai dari membantu dalam administrasi awal, seperti membantu nasabah yang belum memiliki rekening tabungan BSI, hingga memeriksa persyaratan dokumen yang diperlukan untuk mengajukan gadai emas. Selanjutnya, praktikan juga terlibat dalam proses pengecekan barang jaminan gadai, yang melibatkan penggunaan aplikasi *CertiEye* untuk memverifikasi keaslian logam mulia yang akan digadai. Praktikan juga terlibat dalam pembuatan formulir permohonan gadai emas, serta mencetak surat bukti gadai emas melalui aplikasi *Microsoft Excel*.

Setelah proses administratif selesai, praktikan melakukan tugas yang lebih lanjut seperti mencatat data nasabah ke dalam buku Gudang, mencatat barang jaminan kedalam kantong jaminan serta mencatat informasi jatuh tempo melalui chat WhatsApp, dan mengikatkan nasabah dengan jatuh tempo yang telah ditetapkan. Selain layanan gadai emas, praktikan juga memahami tentang layanan cicil emas yang ditawarkan oleh BSI, yang melibatkan logam mulia sebagai bentuk investasi. Melalui pengalaman ini, praktikan mendapatkan pemahaman yang lebih

dalam tentang proses bisnis di bidang perbankan, khususnya dalam konteks layanan syariah. Interaksi langsung dengan nasabah, pemahaman tentang persyaratan produk, dan tanggung jawab dalam administrasi menggambarkan pengalaman yang berharga yang akan berkontribusi pada perkembangan praktikan dalam dunia profesional di masa depan.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pada awal pelaksanaan kerja pada hari Senin, tanggal 6 Juni, praktikan diminta untuk hadir sebelum pukul 08.00 pagi sebagai bentuk komitmen dalam menjalani jam kerja. Kehadiran tepat waktu ini memberikan indikasi bahwa praktikan memiliki kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, sebagai bagian dari etika berkerja, praktikan diharapkan memakai pakaian yang sopan dan sesuai standar yang berlaku. Setelah tiba di tempat kerja, rangkaian rutinitas dimulai dengan kegiatan doa bersama dan pembacaan visi serta misi Bank Syariah Indonesia. Ini adalah momen yang penting untuk memfokuskan pikiran dan semangat praktikan sebelum memulai aktivitas kerja. Doa bersama juga menciptakan lingkungan yang positif dan berdampak pada semangat kerjasama dalam tim. Setelah pembukaan, ibu Airin selaku *Human Resoucesc*, memberikan pengarahan mengenai langkah-langkah yang akan diambil selama hari tersebut. Penjelasan ini meliputi gambaran umum tentang pekerjaan yang akan dilakukan dan penjelasan mengenai divisi kerja di mana praktikan akan ditempatkan. Dalam hal ini, praktikan telah ditempatkan pada divisi *customer service* dan *teller*. Divisi ini memiliki peran penting dalam melayani nasabah dalam berbagai transaksi perbankan.

Pada hari berikutnya adalah penempatan praktikan pada bagian layanan gadai emas dengan pembimbing kerja bapak Anto. Di sini, praktikan akan berfokus pada membantu nasabah yang ingin menggunakan layanan gadai emas. Sebelum diberikan tugas ini, praktikan mendapatkan pembelajaran mengenai persyaratan yang dibutuhkan saat nasabah ingin mengajukan layanan gadai emas dan juga proses cicilan emas. Pembelajaran ini memberikan pengetahuan yang sangat penting bagi praktikan agar dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada nasabah. Penjelasan yang detail dan pemahaman yang baik mengenai persyaratan dan prosedur ini akan membantu nasabah merasa percaya dan nyaman dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia.

Pada layanan gadai emas praktikan mendapatkan tugas sebagai berikut :

1. Membantu nasabah membuat rekening bsi

Tahap awal dalam proses pengajuan gadai emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) melibatkan kewajiban bagi nasabah untuk memiliki rekening di bank tersebut. Ini menjadi landasan penting karena dana yang dihasilkan dari persetujuan gadai akan dialirkan melalui rekening BSI yang dimiliki oleh nasabah. Dalam rangka memastikan keterhubungan ini berjalan lancar, tugas praktikan berperan dalam membantu nasabah dalam pembuatan rekening BSI.

Langkah pertama yang dilakukan oleh praktikan adalah memberikan panduan dan bantuan kepada nasabah dalam mengisi formulir pembukaan rekening perorangan. Ini adalah tahap yang membutuhkan ketelitian, karena informasi yang dimasukkan harus akurat dan sesuai dengan identitas nasabah. Selain itu, praktikan juga berperan dalam membantu nasabah untuk menyediakan kartu contoh tanda tangan yang diperlukan sebagai bagian dari proses verifikasi.

Dalam situasi di mana nasabah tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), praktikan juga memberikan panduan dan membantu dalam mengisi surat pernyataan yang diperlukan untuk mengakomodasi kebutuhan ini. Surat pernyataan ini diperlukan sebagai bagian dari persyaratan perbankan dan praktikan memastikan bahwa nasabah memahami tujuan serta implikasi dari pengisian surat pernyataan tersebut. Setelah semua formulir dan dokumen yang diperlukan telah diisi oleh nasabah dengan benar, tugas praktikan selanjutnya adalah mengarahkan nasabah ke *customer service* bank. Di sini, data yang telah dikumpulkan akan dimasukkan ke dalam sistem komputer bank untuk menciptakan akun rekening nasabah. Keakuratan data dan ketelitian dalam tahap ini sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang tersimpan dalam sistem bank adalah akurat dan dapat dipercaya. Setelah proses input data selesai, nasabah akan mendapatkan buku tabungan serta kartu ATM sebagai tanda bahwa pembuatan rekening telah berhasil. Buku tabungan ini menjadi bukti fisik atas kepemilikan rekening, sedangkan kartu ATM memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola dana di rekening mereka dengan lebih mudah.

2. Memeriksa Kembali kelengkapan dokumen persyaratan pengajuan gadai emas.



Gambar 3. 1 Memeriksa Kelengkapan Dokumen Sumber Dokumentasi Pribadi

Dalam konteks pengajuan gadai emas di Bank Syariah Indonesia, langkah yang memiliki signifikansi besar adalah pemeriksaan ulang terhadap kelengkapan dokumen persyaratan. Tugas yang diberikan kepada praktikan dalam mengawasi proses pemeriksaan ini memegang peranan sentral dalam memastikan bahwa setiap nasabah yang mengajukan gadai emas telah memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Pada tahap awal ini, praktikan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan telah disiapkan dan tersedia dalam jumlah yang cukup. Ini termasuk dokumen identifikasi seperti KTP atau SIM, yang digunakan untuk mengesahkan identitas nasabah secara sah. Selain itu, dokumen kepemilikan emas yang akan digadaikan juga harus diperiksa dan divalidasi. Bagian ini menjadi sangat penting karena dokumen ini akan menjadi bukti sah atas kepemilikan dan status jaminan yang diajukan. Dalam upaya untuk menghindari kesalahan atau kelalaian, praktikan harus memeriksa dengan cermat setiap detail dalam dokumen. Hal ini mencakup pengecekan apakah informasi pribadi nasabah seperti nama, alamat, dan nomor kontak telah dicatat dengan benar. Selain itu, praktikan perlu memverifikasi kelengkapan informasi tentang

barang yang akan digadai, termasuk jenis, karat, berat, dan deskripsi lain yang relevan.

Penting juga untuk memastikan bahwa persyaratan yang berkaitan dengan keabsahan barang gadai telah dipenuhi. Dokumen seperti sertifikat keaslian dan kelengkapan logam emas perlu diperiksa dengan teliti untuk memastikan keberadaan tanda-tanda pengesahan yang sah. Ini akan memberikan jaminan bahwa emas yang diajukan sebagai jaminan memiliki nilai sebagaimana yang dinyatakan dalam dokumen. Dalam keseluruhan, kewaspadaan dan ketelitian praktikan dalam pemeriksaan ulang dokumen persyaratan pengajuan gadai emas merupakan langkah yang mendasar dan tidak boleh diabaikan. Proses ini tidak hanya berdampak pada kelancaran proses pengajuan gadai, tetapi juga pada kredibilitas dan transparansi bank dalam menjalankan layanan gadai kepada nasabah. Oleh karena itu, tugas praktikan dalam memastikan kelengkapan dan keaslian dokumen menjadi inti dari proses yang terpercaya dan profesional. Adapun syarat pengajuan gadai emas pada Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- a. Mempunyai objek berupa emas batangan, emas perhiasan atau koin Dinar.
- b. Besaran karat agunan berada dalam rentang 16-24 karat.
- c. Merupakan nasabah BSI.
- d. Sudah mengaktivasi aplikasi BSI Mobile.
- e. Telah berusia setidaknya 21 tahun dibuktikan dengan kepemilikan KTP.
- f. Melakukan pengajuan gadai emas pada hari kerja.

Selain persyaratan umum yang tercantum di atas, nasabah BSI juga harus menyiapkan dokumen persyaratan sebagai berikut:

- a. Foto Kartu Tanda Penduduk (KTP).
 - b. Foto NPWP (khusus pengajuan di atas Rp. 50 juta).
 - c. Foto jaminan atau agunan emas.
3. Pengecekan barang jaminan melalui aplikasi *CertiEye*

Proses pengecekan barang jaminan melalui aplikasi *CertiEye* memiliki cakupan yang terbatas pada logam mulia jenis antam. Jenis logam mulia ini seringkali menjadi pilihan nasabah yang ingin mengajukan gadai sebagai bentuk jaminan dalam transaksi finansial. Penekanan pada logam mulia antam sebagai barang jaminan ini disebabkan oleh nilai intrinsiknya yang tinggi dan relatif stabil

dalam pasar. Aplikasi *CertiEye* menjadi perangkat yang penting dalam proses pengecekan ini. Melalui aplikasi ini, praktikan yang bertanggung jawab dalam penilaian jaminan dapat melakukan verifikasi terhadap keaslian dan karakteristik logam mulia yang diajukan sebagai jaminan. Verifikasi ini melibatkan sejumlah langkah penting untuk memastikan bahwa logam mulia tersebut memenuhi standar dan kriteria yang ditetapkan.

Pertama-tama, aplikasi *CertiEye* memungkinkan praktikan untuk memasukkan informasi terkait logam mulia yang akan diperiksa. Informasi yang dimasukkan bisa berupa identifikasi logam, nomor seri, informasi produsen, dan karakteristik lainnya. Setelah itu, aplikasi akan memproses informasi ini untuk memeriksa keabsahan logam mulia tersebut. Pengecekan keaslian melalui *CertiEye* melibatkan penggunaan teknologi canggih seperti pemindaian optik atau spektroskopi untuk menganalisis komposisi logam. Informasi yang dihasilkan dari analisis ini akan dibandingkan dengan database referensi yang ada, yang berisi informasi tentang karakteristik dan komposisi logam mulia antam yang sah. Jika logam mulia tersebut memiliki karakteristik yang sesuai dengan referensi, maka dapat dipastikan bahwa barang jaminan memiliki keaslian yang tinggi. Selain itu, aplikasi *CertiEye* juga mungkin memberikan informasi tambahan mengenai keadaan fisik logam mulia, seperti tanda-tanda keausan atau kerusakan yang mungkin mempengaruhi nilai jaminan. Hal ini membantu praktikan dalam menentukan nilai yang tepat untuk logam mulia yang diajukan sebagai jaminan gadai.

Dalam keseluruhan proses pengecekan ini, aplikasi *CertiEye* berperan penting dalam menjamin integritas transaksi gadai dan mencegah adanya praktik gadai yang tidak sah atau mengandung unsur pemalsuan. Dengan demikian, aplikasi *CertiEye* tidak hanya mempermudah pengecekan barang jaminan, tetapi juga menjadi salah satu lapisan perlindungan yang krusial dalam aktivitas keuangan yang melibatkan logam mulia antam sebagai jaminan.

4. Mengisi Formulir Permohonan Gadai Emas Sesuai dengan Data Nasabah

Gambar 3. 2 Formulir Permohonan Gadai Emas
Sumber Dokumentasi Pribadi

Praktikan memiliki tanggung jawab penting dalam proses pengajuan gadai emas, yakni mengisi formulir permohonan gadai emas dengan cermat dan akurat. Langkah ini adalah titik awal yang krusial dalam mengamankan jaminan nasabah. Praktikan akan memastikan bahwa data yang diisi dalam formulir tersebut sesuai dengan informasi yang diberikan oleh nasabah. Tugas praktikan dimulai dengan pengisian data pribadi nasabah pada bagian awal formulir. Data ini meliputi informasi vital seperti Nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nama Lengkap, Alamat sesuai dengan KTP, Nomor Telepon yang dapat dihubungi, Nama Ibu Kandung, dan Alamat Email jika diperlukan. Mengisi informasi dengan teliti adalah langkah awal dalam memastikan bahwa proses pengajuan gadai emas dapat berjalan dengan lancar dan akurat.

Selanjutnya, praktikan akan mengisi bagian rincian barang jaminan pada formulir tersebut. Di sini, kesaksian akurat menjadi kunci utama. Praktikan akan mencatat detail tentang barang jaminan, seperti bentuk barang (contohnya logam mulia antam), jumlah barang yang akan digadaikan, berat barang, serta kadar karat yang terdapat pada logam atau barang jaminan berupa emas atau perhiasan. Praktikan akan memastikan bahwa setiap informasi tercatat dengan tepat sehingga nilainya dapat dihitung dengan akurat. Bagian berikutnya dari formulir ini akan mengarahkan praktikan untuk mengisi kolom taksiran harga jaminan atau

pembiayaan yang telah ditentukan oleh bank. Pada tahap ini, ketelitian praktikan dalam menulis angka menjadi sangat penting. Pembiayaan yang ditentukan dan biaya lainnya harus tercatat dengan benar agar perhitungan total menjadi akurat.

Dalam tahap pengisian formulir ini, praktikan juga akan memastikan bahwa informasi mengenai biaya sewa penyimpanan dan biaya administrasi juga tercatat dengan benar. Pengisian ini merupakan langkah penutup sebelum formulir dijadikan sebagai dasar bagi perhitungan yang akan menghasilkan nilai pembiayaan yang sesuai. Melalui tanggung jawab pengisian formulir ini, praktikan turut berperan dalam menjaga kepercayaan dan keakuratan data bagi nasabah yang mengajukan gadai emas. Hal ini tidak hanya memastikan bahwa proses transaksi berjalan efisien, tetapi juga mencerminkan integritas dan profesionalisme Bank Syariah Indonesia dalam melayani nasabah.

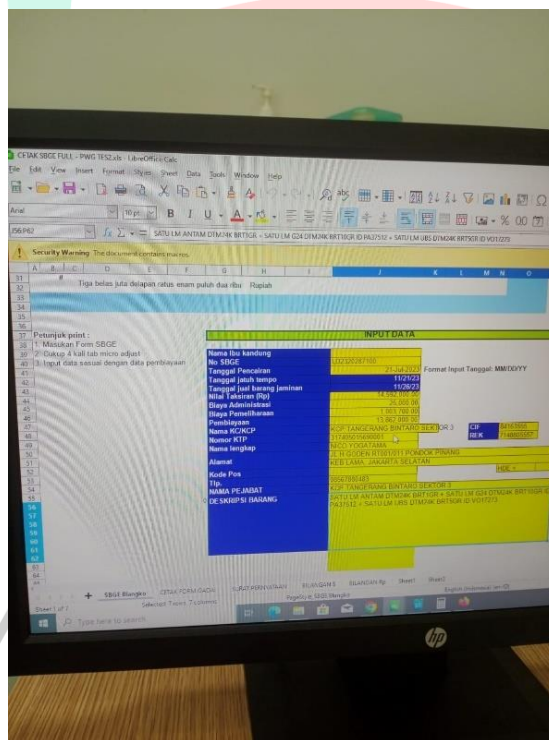
5. Mengisi Formulir Permohonan Cicilan Emas

- Proses mengajukan cicilan emas memerlukan langkah awal yang melibatkan pengisian formulir permohonan khusus. Dalam tugas ini, praktikan memiliki tanggung jawab untuk membantu nasabah mengisi formulir tersebut dengan seksama, memastikan bahwa data yang dimasukkan akurat dan sesuai dengan identitas nasabah yang bersangkutan. Formulir ini menjadi langkah awal yang penting dalam memulai proses pengajuan cicilan emas di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dalam mengisi formulir permohonan cicilan emas, praktikan memiliki peran sentral dalam menghimpun informasi yang diperlukan. Data nasabah yang diperlukan, seperti nomor KTP, nama lengkap, alamat sesuai dengan identitas, nomor telepon, nama ibu kandung, dan nomor NPWP, akan diinput oleh praktikan dengan teliti. Setiap informasi yang dimasukkan harus akurat dan valid, mengingat pentingnya data ini dalam proses administrasi dan verifikasi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam formulir cicilan emas adalah pilihan jenis emas yang akan dicicil oleh nasabah. Dalam kolom yang telah disediakan, praktikan memiliki tugas untuk memberi tanda ceklis pada jenis logam mulia yang dipilih oleh nasabah. Pilihan ini berkisar antara logam mulia, koin dinar, atau perhiasan antam. Keakuratan tanda ceklis ini penting agar proses selanjutnya dapat dilakukan dengan tepat sesuai dengan preferensi nasabah.

Dalam skema pengisian formulir ini, praktikan perlu menjaga tingkat keakuratan dan kecermatan yang tinggi. Setiap detail yang dimasukkan harus sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh nasabah. Sebagai bentuk tanggung jawab, praktikan harus memastikan bahwa nasabah memahami setiap bagian formulir yang diisi dan memberikan klarifikasi jika diperlukan. Dengan begitu, formulir yang dihasilkan akan menjadi landasan yang kuat untuk proses selanjutnya. Dalam keseluruhan proses ini, praktikan memiliki peran sebagai penyelenggara yang memfasilitasi nasabah dalam mengajukan cicilan emas. Dengan membantu mengisi formulir permohonan dengan seksama dan akurat, praktikan membantu memastikan bahwa data yang diberikan oleh nasabah lengkap dan tepat. Hal ini akan berdampak pada kelancaran proses selanjutnya dalam pelayanan cicilan emas di Bank Syariah Indonesia.

6. Input data dan mencetak surat bukti gadai emas pada *Microsoft excel*



Gambar 3. 3 Kegiatan Input Data dan Mencetak Surat Bukti Gadai Sumber Dokumentasi Pribadi

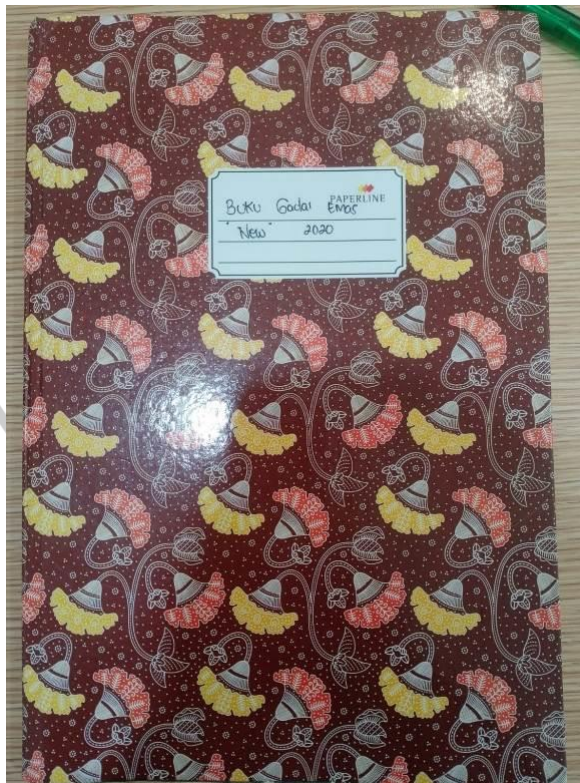
Langkah berikutnya dalam proses kerja profesi yang dilakukan praktikan adalah menginput data ke dalam surat bukti gadai emas yang akan dihasilkan melalui *Microsoft Excel*. Tugas ini memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam

mencocokkan informasi yang telah diisi dalam formulir permohonan gadai emas sebelumnya. Format yang telah disiapkan di *Microsoft Excel* harus selaras dengan data nasabah yang sebelumnya telah dikumpulkan. Praktikan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa data yang diinputkan ke dalam surat bukti gadai emas akurat dan sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh nasabah. Setiap detail, mulai dari nomor KTP, nama lengkap, alamat, hingga informasi tentang barang jaminan, harus tercatat dengan benar. Kesalahan atau ketidakkonsistenan data dapat memiliki dampak serius pada proses pengambilan gadai emas oleh nasabah di masa mendatang.

Surat bukti gadai emas memiliki peran penting dalam transaksi ini. Ini adalah bukti resmi bahwa nasabah telah menggadaikan barang emas dan akan digunakan untuk mengambil kembali barang jaminan jika dibutuhkan. Oleh karena itu, keakuratan dan kejelasan data pada surat bukti gadai emas sangatlah penting. Selain menginput data yang umumnya sama dengan formulir permohonan gadai emas, ada satu perbedaan kunci dalam surat bukti gadai emas yang perlu diperhatikan. Kolom tanggal jatuh tempo merupakan elemen tambahan dalam surat bukti gadai emas. Praktikan akan memastikan bahwa tanggal jatuh tempo tercatat dengan benar, memudahkan nasabah untuk mengingat kapan mereka harus melakukan pembayaran atau pengambilan kembali barang jaminan.

Ketika melakukan pengisian data pada surat bukti gadai emas, praktikan juga harus memastikan bahwa format dan tata letak yang ada di *Microsoft Excel* sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank. Hal ini menjamin bahwa surat bukti gadai emas memiliki tampilan yang rapi dan profesional, sejalan dengan citra layanan Bank Syariah Indonesia. Dengan tanggung jawab ini, praktikan turut memastikan bahwa nasabah akan mendapatkan dokumen yang sah dan akurat sebagai bukti transaksi gadai emas mereka. Tindakan ini juga menggambarkan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada nasabahnya, serta menghormati prinsip-prinsip syariah dalam setiap tahapan layanan yang diberikan.

7. Pencatatan data nasabah kedalam buku Gudang



*Gambar 3. 4 Buku Gudang
Sumber Dokumentasi Pribadi*

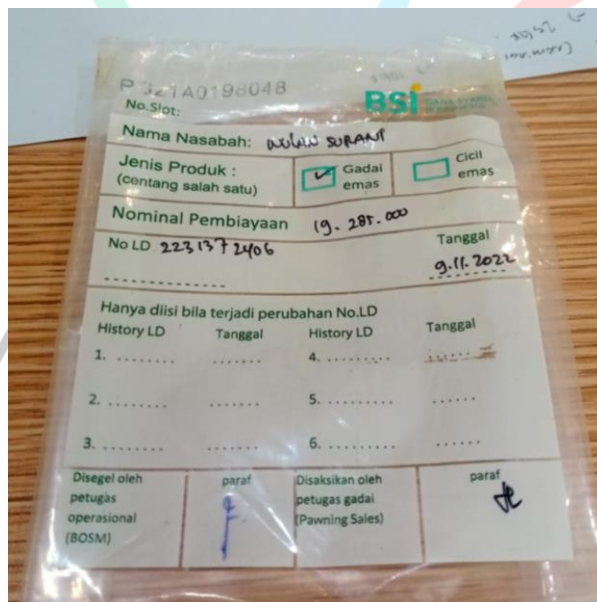
Setelah menginput data dan mencetak surat bukti gadai emas, langkah berikutnya dalam proses ini adalah melakukan pencatatan data nasabah ke dalam buku Gudang. Tugas ini melibatkan praktikan dalam memastikan bahwa setiap transaksi gadai emas terdokumentasi secara akurat dan terorganisir. Pencatatan ini merupakan langkah penting dalam mengelola informasi tentang barang jaminan yang telah digadaikan oleh nasabah. Praktikan akan menjalankan tugas ini dengan cermat, memastikan bahwa setiap informasi yang dicatat dalam buku Gudang sesuai dengan data yang tercatat dalam Microsoft Excel dan surat bukti gadai emas. Proses pencatatan dimulai dengan menulis tanggal, bulan, dan tahun pencatatan. Setelah itu, nama nasabah akan dicatat, diikuti oleh keterangan tentang barang jaminan yang digadaikan.

Buku Gudang akan memiliki kolom yang mengindikasikan status surat masuk dan surat keluar. Ketika praktikan mencatat surat masuk, kolom pertama akan diberi tanda ceklis untuk menunjukkan bahwa surat tersebut merupakan surat masuk. Pada kolom ketiga, praktikan akan menuliskan nomor sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan sebelumnya. Contohnya, jika nomor sebelumnya adalah 123, setelah pencatatan surat masuk, nomor akan bertambah menjadi 124,

dan begitu seterusnya. Pada bagian surat keluar, praktikan akan memberikan tanda ceklis pada kolom kedua untuk menandakan bahwa surat tersebut merupakan surat keluar. Namun, pada kolom ketiga, praktikan akan mencatat nomor yang berkurang satu angka dari nomor sebelumnya. Misalnya, jika nomor sebelumnya adalah 125, setelah mencatat surat keluar, nomor yang akan dicatat adalah 124.

Terakhir, pada setiap kolom dalam buku Gudang, praktikan akan menambahkan tanda paraf sebagai tanda bahwa pencatatan telah dilakukan oleh petugas gadai emas. Hal ini mencerminkan tindakan yang telah diambil dan memberikan tanda bahwa data tersebut sudah terverifikasi. Proses pencatatan data nasabah ke dalam buku Gudang ini menunjukkan komitmen praktikan dalam menjaga akurasi dan kejelasan informasi yang terkait dengan transaksi gadai emas. Ini juga merupakan bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh praktikan sebagai bagian dari tim layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia. Dengan pencatatan yang baik, informasi menjadi mudah diakses dan dikelola, memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi dan profesionalitas layanan bank.

8. Mencatat bentuk barang yang akan digadai kedalam kantong jaminan



Gambar 3. 5 Kantong Jaminan
Sumber Dokumentasi Pribadi

Praktikan melakukan pencatatan barang yang akan digadaikan ke dalam kantong jaminan. Tugas ini memerlukan ketelitian dan kehati-hatian untuk memastikan bahwa informasi mengenai barang jaminan dan transaksi gadai terdokumentasi dengan benar dan teratur. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap langkah dalam transaksi gadai emas berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Praktikan bertanggung jawab untuk mengisi kantong jaminan dengan informasi yang relevan. Kantong jaminan ini berfungsi sebagai dokumen fisik yang mengumpulkan semua informasi penting terkait transaksi gadai. Di atas kantong tersebut, terdapat kolom-kolom yang perlu diisi dengan spidol yang mencakup berbagai aspek, seperti jenis produk gadai (atau cicil emas), nominal pembiayaan, nomor LD (Lembar Disposisi), tanggal, dan tanda paraf.

Kantong jaminan ini tidak hanya berperan sebagai tempat penyimpanan barang jaminan, tetapi juga berfungsi sebagai konfirmasi tertulis yang diberikan kepada nasabah. Informasi yang tercantum pada kantong jaminan harus sesuai dengan apa yang telah disepakati dan dicatat dalam dokumen-dokumen sebelumnya, termasuk formulir permohonan gadai emas, surat bukti gadai emas, serta data yang telah diinput dalam Microsoft Excel. Penggunaan spidol untuk mengisi informasi pada kantong jaminan memastikan kejelasan dan keselarasan dalam setiap transaksi. Informasi tentang jenis produk gadai atau cicil emas, jumlah pembiayaan, nomor LD, dan tanggal adalah detail penting yang akan memberikan panduan jelas bagi nasabah maupun pihak bank.

Selain itu, tanda paraf pada kantong jaminan menandakan bahwa informasi yang terdapat di dalamnya telah diverifikasi dan dicatat oleh petugas gadai emas. Tindakan ini mencerminkan komitmen praktikan dalam menjaga akurasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan melakukan pencatatan yang baik pada kantong jaminan, praktikan turut berkontribusi dalam menjaga transparansi dan ketertiban dalam setiap transaksi gadai emas. Ini juga menjadi langkah penting dalam menghindari kesalahan dan menyediakan dokumentasi yang dapat diandalkan bagi nasabah maupun bank. Dengan tindakan ini, praktikan menjunjung tinggi standar profesionalisme dan akurasi dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari tim layanan gadai emas di Bank Syariah Indonesia.

9. Menginformasikan kepada nasabah perihal tanggal jatuh tempo melalui chat *whatsaap*

Dalam tahap akhir tanggung jawab di bagian layanan gadai emas, praktikan berperan penting dalam memberikan informasi kepada nasabah mengenai pendekatan tanggal jatuh tempo melalui *platform* chat *WhatsApp*. Langkah ini memiliki signifikansi penting dalam memastikan bahwa nasabah memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab mereka terkait tagihan dan jatuh tempo, serta memberikan mereka peluang untuk mengambil tindakan yang sesuai. Praktikan akan memulai komunikasi dengan nasabah melalui pesan di *WhatsApp*, menginformasikan bahwa tanggal jatuh tempo akan segera tiba. Informasi ini disampaikan dengan cara yang ramah dan profesional, memastikan bahwa nasabah merasa diperhatikan dan diberi waktu yang cukup untuk mengatur pembayaran atau tindakan lanjutan yang sesuai.

Selama komunikasi, praktikan juga dapat memberikan beberapa opsi kepada nasabah. Salah satunya adalah menawarkan perpanjangan waktu masa jatuh tempo jika diperlukan, memberikan nasabah kesempatan untuk melunasi tagihan dalam waktu yang lebih fleksibel. Praktikan juga akan menjelaskan prosedur yang perlu diikuti jika nasabah ingin memanfaatkan opsi perpanjangan ini. Selain itu, praktikan juga akan mengingatkan nasabah tentang pentingnya membayar tagihan tepat waktu sesuai dengan jatuh tempo yang telah ditetapkan. Penekanan ini akan membantu nasabah memahami konsekuensi dari keterlambatan pembayaran, seperti denda atau potensi kehilangan barang jaminan.

Komunikasi melalui *platform WhatsApp* juga memberikan keuntungan tambahan, yaitu kemudahan akses dan interaksi langsung. Nasabah dapat langsung merespons pesan praktikan, mengajukan pertanyaan, atau meminta klarifikasi jika ada hal yang belum dipahami. Dengan tugas akhir ini, praktikan tidak hanya menunjukkan sikap proaktif dalam memberikan informasi yang relevan kepada nasabah, tetapi juga menjaga hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Proses komunikasi yang terbuka dan jelas seperti ini mencerminkan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik, serta mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabah.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam menjalankan kegiatan kerja profesi, sejumlah kendala dan tantangan telah dihadapi oleh praktikan. Berikut adalah beberapa masalah yang timbul selama pelaksanaan kerja profesi:

1. Proses Pembuatan Rekening dan Kendala Teknis

Saat membantu nasabah dalam membuat rekening baru melalui BSI *Mobile*, terdapat beberapa hambatan teknis yang dihadapi. Pengisian kode OTP terkadang terkendala oleh masalah jaringan, yang memerlukan waktu tambahan untuk menyelesaikannya. Selain itu, aktivasi verifikasi wajah nasabah terkadang tidak berjalan lancar karena kendala dalam pencocokan verifikasi, yang dapat disebabkan oleh kurangnya cahaya atau posisi kamera yang kurang mendukung.

2. Waktu Tunggu untuk Pelayanan Nasabah

Saat membantu nasabah dalam mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM, praktikan menghadapi kendala dalam hal waktu tunggu yang cukup lama. Faktor ini dapat terjadi karena hanya ada satu pegawai yang melayani di area *customer service*. Sebagai akibatnya, nasabah harus menunggu dalam antrian yang panjang, yang dapat memicu keluhan dan ketidaknyamanan dari nasabah yang merasa waktu mereka terbuang sia-sia.

3. Ketelitian dalam Pemeriksaan Dokumen Nasabah:

Dalam proses pemeriksaan kelengkapan dokumen nasabah, terkadang terjadi kesalahan seperti data yang kurang lengkap. Kendala ini menyebabkan praktikan harus melakukan langkah tambahan dalam menghubungi nasabah untuk meminta data yang kurang tepat atau memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Hal ini memerlukan koordinasi yang baik dengan nasabah untuk memastikan informasi yang akurat dan lengkap.

4. Kendala Teknis dalam Pengecekan Barang Jaminan

Saat melakukan pengecekan terhadap barang jaminan berupa logam mulia melalui aplikasi *certieye*, praktikan mengalami kendala teknis ketika aplikasi mengalami error atau gangguan. Hal ini memerlukan waktu tambahan untuk menunggu aplikasi kembali berfungsi normal sebelum proses pengecekan dapat dilakukan.

5. Ketelitian dalam Pengisian Data Nasabah

Salah satu kendala yang muncul adalah kesalahan dalam pengisian data nasabah pada lembar *Excel* yang akan digunakan untuk mencetak surat bukti

gadai emas. Ketidaktepatan dalam memasukkan nomor NIK nasabah menyebabkan satu angka yang salah tercatat, yang akhirnya mempengaruhi integritas data yang digunakan dalam surat bukti tersebut.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk menghadapi sejumlah kendala yang muncul selama pelaksanaan kerja profesi, berikut adalah beberapa cara yang tepat untuk mengatasi setiap kendala yang dialami praktikan dengan cara:

1. Proses Pembuatan Rekening dan Kendala Teknis

Dalam melibatkan proses pembuatan rekening nasabah, terdapat beberapa aspek krusial yang perlu mendapatkan perhatian khusus, baik dari segi teknis maupun pelayanan kepada nasabah. Pemahaman yang mendalam terhadap proses ini tidak hanya mengenai administrasi, tetapi juga mengenai keterlibatan teknologi dan pengalaman pengguna yang optimal. Pertama-tama, salah satu poin kritis dalam proses pembuatan rekening adalah ketersediaan dan stabilitas jaringan internet. Pastikan bahwa lingkungan tempat kerja dilengkapi dengan jaringan internet yang stabil, karena hal ini menjadi faktor utama dalam menghindari kendala teknis, terutama saat proses pengisian kode OTP (One-Time Password).

Kesalahan atau keterlambatan dalam pengiriman kode OTP dapat menjadi penghambat proses verifikasi yang berdampak pada kelancaran proses pembuatan rekening. Oleh karena itu, memastikan infrastruktur teknis yang memadai sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabah. Selanjutnya, untuk meningkatkan kemudahan bagi nasabah, perlu diberikan panduan langkah demi langkah yang jelas dan informatif. Panduan ini dapat mencakup prosedur aktivasi verifikasi wajah, sebuah langkah inovatif yang membutuhkan tingkat pemahaman yang baik dari pihak nasabah. Memberikan panduan yang komprehensif akan membantu nasabah dalam mengatasi potensi kebingungan atau kesulitan selama proses ini, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Seiring dengan aktivasi verifikasi wajah, perlu diperhatikan juga kondisi pencahayaan yang cukup untuk memastikan kesuksesan verifikasi tersebut.

Kondisi pencahayaan yang baik menjadi faktor krusial dalam memastikan bahwa data yang diambil selama proses verifikasi wajah nasabah berjalan dengan akurat dan efisien. Oleh karena itu, lingkungan kerja perlu diperhatikan secara detail, termasuk penyediaan pencahayaan yang memadai agar tidak menghambat proses verifikasi dan memastikan keberhasilan setiap tahap dalam pembuatan rekening.

2. Waktu Tunggu untuk Pelayanan Nasabah

Dalam menanggapi kendala waktu tunggu yang dihadapi dalam pelayanan nasabah, Praktikan memberikan sebuah rencana strategis yang tidak hanya berfokus pada pemecahan masalah langsung, tetapi juga pada peningkatan keseluruhan pengalaman pelanggan. Rencana ini dirancang dengan tujuan memberikan solusi holistik yang dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. Pertama-tama, Praktikan memberikan usulan kepada manajemen untuk mengalokasikan lebih banyak staf atau mempertimbangkan penambahan jam operasional, terutama pada jam-jam sibuk. Langkah ini dianggap sebagai solusi proaktif untuk mengatasi lonjakan kebutuhan layanan pada periode waktu yang padat. Dengan mengoptimalkan sumber daya manusia dan waktu operasional, diharapkan dapat meredakan antrian nasabah dan secara signifikan mengurangi waktu tunggu.

Selanjutnya, penting untuk memastikan bahwa informasi mengenai waktu tunggu yang lebih lama dijelaskan secara transparan kepada nasabah. Melalui berbagai saluran komunikasi, seperti website, aplikasi mobile, atau pemberitahuan yang disampaikan oleh petugas customer service, nasabah dapat diberitahu dengan jelas tentang perkiraan waktu tunggu. Transparansi ini tidak hanya berfungsi sebagai langkah pencegahan ketidaknyamanan, tetapi juga sebagai bentuk komitmen terhadap kejujuran dan integritas dalam memberikan layanan. Selain itu, sebagai bagian dari solusi yang lebih komprehensif, Praktikan mengusulkan pilihan alternatif kepada nasabah. Pilihan ini melibatkan penawaran layanan online yang lebih cepat dan efisien, serta memberikan opsi membuat janji temu untuk layanan yang lebih terjadwal. Dengan cara ini, nasabah memiliki kebebasan untuk memilih cara pelayanan yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan mereka,

3. Ketelitian dalam Pemeriksaan Dokumen Nasabah

Dalam menjalankan proses pemeriksaan dokumen nasabah, penting untuk memastikan bahwa setiap nasabah diberikan panduan yang komprehensif dan jelas mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan sebelum memulai proses pendaftaran. Panduan ini dapat mencakup informasi detail tentang jenis dokumen, format yang diterima, serta persyaratan khusus yang perlu dipenuhi oleh nasabah. Langkah awal yang dapat diambil adalah menyusun pedoman pendaftaran yang mencakup daftar dokumen yang diperlukan, langkah-langkah yang harus diikuti, dan informasi tambahan yang dapat membantu nasabah memahami proses dengan lebih baik. Dengan memberikan panduan yang komprehensif ini, diharapkan nasabah dapat mempersiapkan dokumen dengan lebih baik, mengurangi potensi kesalahan atau kelalaian, serta mempercepat keseluruhan proses pendaftaran.

Selain itu, untuk meningkatkan tingkat ketelitian dalam pemeriksaan dokumen, dianjurkan untuk menerapkan sistem pemeriksaan berulang yang lebih cermat. Ini dapat melibatkan langkah-langkah tambahan seperti verifikasi silang, pengecekan ulang oleh pihak yang berbeda, atau penggunaan teknologi otomatis untuk mendeteksi potensi ketidaksesuaian atau kekurangan dalam dokumen. Dengan menerapkan prosedur pemeriksaan yang lebih cermat, perusahaan dapat memastikan bahwa setiap dokumen yang diajukan oleh nasabah telah melewati proses verifikasi yang teliti dan akurat.

4. Kendala Teknis dalam Pengecekan Barang Jaminan

Dalam menghadapi kendala teknis yang mungkin timbul selama proses pengecekan barang jaminan, penting untuk mengembangkan strategi yang proaktif dan berkelanjutan. Salah satu langkah utama adalah dengan menyusun rencana alternatif atau cadangan aplikasi yang dapat diimplementasikan ketika terjadi gangguan pada aplikasi certieye, sehingga proses pengecekan dapat tetap berjalan dengan lancar. Rencana alternatif ini sebaiknya mencakup langkah-langkah yang terperinci, termasuk pemindahan data dan penyesuaian operasional, untuk memastikan kelangsungan kegiatan pengecekan meskipun terjadi kendala teknis. Selain itu, memonitor kondisi teknis aplikasi secara berkala menjadi kunci dalam menjaga kelancaran proses pengecekan barang jaminan. Langkah ini mencakup pemeriksaan rutin terhadap keandalan aplikasi certieye,

Pengawasan berkala ini dapat dilakukan melalui alat pemantauan teknis dan analisis performa yang dapat memberikan wawasan mendalam terkait stabilitas dan keandalan sistem.

Selanjutnya, selain mengembangkan rencana alternatif, dapat dipertimbangkan juga untuk melibatkan tim teknis yang ahli dalam menangani potensi kendala teknis. Mereka dapat memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan memperbaiki masalah secepat mungkin, sehingga proses pengecekan barang jaminan tidak terhambat oleh masalah teknis yang muncul. Mendekati penanganan kendala teknis dengan pendekatan proaktif, termasuk rencana alternatif yang matang, pemantauan teknis berkala, dan keterlibatan tim teknis yang kompeten, akan membantu menciptakan lingkungan yang dapat mengatasi tantangan teknis dengan efisien. Dengan demikian, perusahaan dapat menjaga kelancaran dan ketepatan dalam proses pengecekan barang jaminan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

5. Ketelitian dalam Pengisian Data Nasabah

Dalam menjalankan proses pengisian data nasabah, kehati-hatian dan ketelitian merupakan faktor kunci yang mempengaruhi integritas sistem dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perlu diterapkan serangkaian strategi yang proaktif dan berkesinambungan untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian data nasabah. Sebagai upaya awal, disarankan untuk mengimplementasikan sistem verifikasi data ganda sebagai langkah pencegahan utama. Sistem ini dirancang untuk secara otomatis melakukan verifikasi data nasabah melalui dua atau lebih sumber informasi yang berbeda. Dengan cara ini, keakuratan data nasabah dapat diverifikasi dengan lebih cermat, meminimalkan potensi kesalahan pengisian yang dapat terjadi. Selain itu, sistem verifikasi ganda juga dapat menjadi lapisan pertahanan yang efektif dalam mendeteksi dan mengatasi potensi data yang tidak konsisten atau tidak akurat.

Selanjutnya, dalam rangka mengedepankan tingkat ketelitian yang tinggi, langkah pemeriksaan ulang dan validasi data sebelum mencetak surat bukti gadai emas menjadi langkah krusial. Sebelum menghasilkan dokumen resmi, dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan kembali terhadap seluruh data nasabah yang telah diinput. Proses validasi ini melibatkan verifikasi setiap detail, termasuk informasi identitas, alamat, dan data transaksi, guna memastikan

bahwa setiap elemen data telah diisi dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain aspek teknis, langkah-langkah pengamanan tambahan seperti penggunaan tanda tangan digital atau prosedur otentikasi tambahan dapat diterapkan untuk meningkatkan keamanan data nasabah. Dengan cara ini, integritas dan kerahasiaan informasi nasabah dapat lebih terjamin. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, perusahaan dapat menjaga tingkat ketelitian yang optimal dalam pengisian data nasabah, mengurangi risiko kesalahan pengisian, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kesenambungan dalam penerapan prosedur pengamanan dan validasi data akan membantu menciptakan lingkungan operasional yang handal dan efisien, mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas layanan dan keamanan informasi.

3.5 Pembelajaran yang diperoleh dari Kerja Profesi

Dalam kurun waktu 3 bulan, terhitung dari tanggal 06 Juni 2023 hingga 31 Agustus 2023. Praktikkan mendapatkan ilmu dari PT. Bank Syariah Indonesia, baik dari Divisi Operation Staff & Divisi Layanan Gadai Emas. Yang dimana pada divisi tersebut praktikan belajar mengenai cara bekerja pada perusahaan perbankan yang melayani kebutuhan nasabah berhubungan dengan transaksi keuangan, terutama pada layanan gadai emas. Praktikkan belajar proses gadai emas harus melewati proses apa saja agar dapat terlaksana dan praktikkan menjadi tahu bahwa jika ingin menggadaikan emas tidak hanya bisa dilakukan khusus gerai pegadaian tetapi bisa juga dilakukan di Bank yang melayani gadai emas seperti di BSI. Selain itu dalam kegiatan kerja profesi yang dilakukan praktikkan bisa merasakan dunia kerja secara langsung dan dapat menerapkan ilmu yang sudah diberikan oleh Universitas Pembangunan Jaya