

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

1.1 Bidang Kerja

Praktikan ditugaskan pada bagian *helper Customer Service* yang bertugas membantu nasabah yang ingin membuka rekening baru untuk mempercepat prosesnya maka *helper* bertugas untuk melakukan pendataan terhadap nasabah yang ingin membuka rekening baru.

Gambar 3. 1 Aktivitas *Helper Customer*



Sumber : Data diolah oleh praktikan

Pada gambar 3.1 praktikan membantu nasabah yang akan membuka rekening baru kemudian untuk selanjutnya mengisi form, mengisi kertas yang sudah disediakan, kemudian data akan diserahkan ke customer service dan nasabah menunggu kode aktivasi. Setelah menerima kode aktivasi yang dikirimkan oleh CS maka nasabah bisa melanjutkan untuk melakukan pendataan untuk kemudahan akses transaksi yaitu menggunakan Mobile banking yang bernama BSI Mobile, setelah pendataan dan akun berhasil aktif nasabah akan segera dipanggil sesuai dengan nomor antrian untuk menuju ke *Customer service*. Proses pembukaan rekening selesai maka nasabah akan mendapatkan buku tabungan berlogo Bank Syariah Indonesia (BSI) dan kartu ATM baru,

praktikan mendapat tugas untuk membantu nasabah membuat pin baru atau Creat New PIN ATM yang dibantu dibagian Teller.

Praktikan menjalankan tugas sesuai dengan rincian bidang pekerjaan yang sudah diberikan di awal kegiatan Kerja profesi dimulai yaitu pada tanggal 12 Juni 2023. Melakukan perbantuan *Customer Service* (CS) dalam sebutan *helper* atau *greater 3 & 4* yang merupakan salah satu kegiatan untuk melayani nasabah dalam acara *Rollout. Customer Service* yang ada pada Kantor Cabang Pembantu Tangerang Ciputat ini memiliki *Customer Service* untuk melakukan pelayanan umum seperti nasabah yang ingin membuka rekening baru, menindaklanjuti kartu ATM yang terblokir, Pergantian buku tabungan, aktivasi Mobile Banking, ataupun nasabah dengan keperluan lain yang berkaitan dengan *Customer Service* pada suatu bank. Bagian *helper customer service* merupakan bentuk kontak langsung dengan nasabah untuk menyelesaikan segala keperluan nasabah.

Rincian kegiatan bagian Helper Customer Service:

1. Menyesuaikan dokumen sebagai pembukaan rekening

Tahapan selanjutnya untuk proses pembukaan rekening baru nasabah perlu menunjukkan KTP asli. Dokumen yang diminta kemudian disesuaikan dan dilakukan pengecekan melalui komputer CS guna memastikan kepastian data nasabah.

2. Mempersiapkan Buku Tabungan Baru dan Kartu ATM

Praktikan mempersiapkan buku dan ATM sesuai dengan urutan nomor buku agar memudahkan *Customer Service* melakukan pendataan di akhir transaksi.

3. Mengaktifkan M-Banking dan melakukan Creat new PIN

Tahapan akhir dalam pelayanan nasabah adalah memastikan nasabah untuk mengaktifkan mobile banking guna mempermudah proses transaksi yang berkaitan dengan BSI Syariah untuk

kedepannya yang berkaitan dengan hal hal sosial seperti bersedekah, infaq, maupun fitur-fitur yang berkaitan dengan waktu shalat, serta BSI Mobile juga memudahkan untuk melakukan transaksi seperti pengisian dana untuk beberapa akun *marketplace*.

1.2 Pelaksanaan Kerja

Tanggung jawab Praktikan ketika melakukan kerja profesi di bagian *helper Customer Service (CS)*

1. Memastikan Tujuan Transaksi Nasabah

Tugas pertama yang dilakukan oleh Praktikan yaitu mengetahui maksud kedatangan nasabah yang terbagi atas keperluan di bagian teller, Customer Service. Praktikan menempati posisi sesuai keadaan dan kondisi nasabah yang datang ke bank untuk memudahkan melakukan komunikasi harus secara langsung dengan nasabah

Gambar 3. 2 Memastikan Transaksi Nasabah



Sumber : Data dioleh oleh praktikan

Berdasarkan gambar 3.2 Praktikan mengarahkan nasabah sesuai dengan kepentingan dengan memberikan nomor antrian yang sudah disediakan. Dalam beberapa praktik cukup banyak nasabah yang melakukan interaksi dengan Praktikan untuk mengetahui proses pembukaan rekening yang sedang berlangsung, ini merupakan hal yang sangat penting dimana Praktikan harus memiliki wawasan mengenai proses pembukaan rekening dengan membaca buku panduan yang disediakan oleh Bank sebelum proses magang dimulai. Nasabah akan menunggu panggilan sesuai nomor antrian yang diberikan di awal kedatangan.

2. Membantu Nasabah melakukan Create PIN ATM

Aktivitas praktikan pada saat menjalani kerja profesi di Bank Syariah Indonesia, berinteraksi langsung dengan nasabah untuk memproses dan mempercepat langkah pembukaan rekening di tahap akhir yaitu pembuatan PIN ATM agar kartu dapat difungsikan.

Gambar 3. 3 Create New PIN ATM



Sumber : Data diolah oleh praktikan

Proses pembukaan rekening memberikan dokumen pendukung yang baru bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan salah satunya adalah penggunaan kartu ATM, kartu dengan *design* yang baru dengan logo milik BSI menjadi salah satu alat nasabah untuk transaksi yang difasilitasi oleh Bank, dengan pemberian kartu ATM baru maka nasabah diminta untuk membuat PIN yang baru dengan tujuan kartu ATM dapat berfungsi, nasabah diminta untuk membuat PIN yang terdiri dari 6 digit angka.

3. Mengaktifkan Mobile Banking

Berkembangnya teknologi memberikan manfaat kemudahan bertransaksi bagi banyak orang, terutama dalam bidang perbankan nasabah diarahkan bertransaksi melalui bank digital.

Gambar 3. 4 Aktivasi Mobile Banking



Sumber : Data diolah oleh praktikan

Pada gambar 3.4 Praktikan mengarahkan nasabah untuk mengunduh aplikasi di *app store* atau *play store* dengan pencarian BSI *Mobile*, lalu nasabah diminta untuk mengisi data dan nomor rekening, setelah itu Praktikan yang dibantu oleh CS akan mengirimkan kode OTP ke gawai nasabah, setelah diinput maka *Mobile banking* nasabah otomatis terhubung dengan rekening yang baru saja didaftarkan.

4. Merapikan Dokumen Voucher

Praktikan merapikan voucher di gedung lama kantor cabang di daerah Cilandak. Pengertian voucher disini adalah seluruh dokumen yang berisi transaksi yang dilakukan oleh *Teller* maupun CS. Tujuan

dirapikan voucher ini adalah sebagai bentuk komitmen bank dalam menjaga privasi nasabah dan menjalankan manajemen resiko di Bank Syariah Indonesia.

Gambar 3. 5 Merapikan Voucher Transaksi



Sumber : Data diolah oleh praktikan

Pada kegiatan ini segala bentuk transaksi akan disimpan dalam jangka waktu 20 tahun kedepan, apabila dikemudian hari terjadi kesalahan transaksi atau adanya transaksi yang janggal dalam transaksi didalam rekening nasabah, bank akan kembali membuka dokumen ini untuk keperluan proses hukum dan yang lainnya. Dalam hal ini kepala kantor cabang bertanggung jawab penuh atas kerahasiaan dan kerapian data nasabah agar terjaga dengan baik,

dokumen dirapikan, disusun dan akan dipindahkan ke gudang yang bangunannya sudah dirancang untuk penyimpanan dokumen tersebut agar tahan dari api dan air. Setelah 20 tahun, apabila tidak ditemukan masalah dalam transaksi yang dilakukan dalam rekening nasabah, seluruh dokumen ini akan dimusnahkan.

Jika di satu hari nanti terjadi masalah setelah 20 tahun, bank sudah tidak menyimpan data atau bukti fisik transaksi yang dilakukan nasabah pada rekening. Sehingga yang memungkinkan untuk diperiksa hanya *softcopy* saja. Maka setelah merapikan voucher Praktikan diminta untuk menginput data dalam bentuk folder di komputer atau dalam bentuk *softcopy*.

5. Menginput Data Voucher

Praktikan akan menginput data voucher yang sudah dirapikan di file menjadi database kantor, seperti yang terdapat pada gambar 3.6.

Gambar 3. 6 Menginput Data Voucher



Sumber : Data dioleh oleh praktikan

Voucher yang sudah di rapikan akan dicatat dalam kertas dan kemudian dipindahkan untuk di input menjadi folder dalam komputer kantor, agar jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kebakaran atau banjir yang membuat voucher rusak secara fisik masih ada

cadangan data yang dapat dilihat dan kemudian dicocokkan dengan data transaksi di website Bank Syariah Indonesia.

6. Menghitung Persediaan Inventaris Kantor

Setiap akhir bulan praktikan akan menghitung persediaan inventaris kantor seperti pada gambar 3.7.

Gambar 3. 7 Menghitung Inventaris



Sumber : Data diolah oleh praktikan

Praktikan ditugaskan untuk menghitung jumlah inventaris ATK di kantor cabang untuk memeriksa persediaan Buku Tabungan, Kartu ATM, KCT, Lembar Transaksi Tarik Tunai dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan untuk keberlangsungan segala bentuk kegiatan transaksi di kantor cabang pembantu agar bisa melayani nasabah dengan baik.

7. Menghubungi Nasabah

Praktikan menghubungi nasabah untuk mengkonfirmasi data nasabah untuk pembukaan rekening, seperti pada gambar 3.8.

Gambar 3. 8 Menghubungi Nasabah



Sumber : Data dioleh oleh praktikan

Praktikan ditugaskan untuk menghubungi nasabah untuk melakukan verifikasi data pembukaan rekening online, dan mengirimkan pesan siaran terkait informasi yang berhubungan dengan segala jenis bentuk transaksi pada produk-produk di kantor cabang pembantu.

8. Mengunggah konten di media sosial

Di Era digital nasabah akan mengakses informasi melalui media sosial, oleh karena itu perusahaan membagikan informasi terbaru yang berhubungan dengan produk di perusahaan ataupun informasi terkait kendala yang sedang terjadi, seperti pada gambar 3.9.

Gambar 3. 9 Mengunggah Konten di Sosial Media



Sumber : Data dioleh oleh praktikan

Praktikan ditugaskan untuk menjadi admin sosial media di kantor cabang pembantu agar nasabah bisa mengetahui perkembangan informasi di Bank Syariah Indonesia di area nasabah ataupun BSI di seluruh Indonesia. Praktikan mengunggah konten dari sosial media Bank Syariah Indonesia yang di unggah ulang di akun kantor cabang pembantu, praktikan juga menjawab pertanyaan yang masuk ke pesan sosial media dan praktikan membantu nasabah dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

3.3 Kendala yang Dihadapi

Dalam menjalankan kegiatan Kerja Profesi di salah satu perbankan yang baru saja diresmikan pada tahun 2020 sebagai gabungan dari 3 bank yang memiliki 14.000 nasabah, Praktikan memiliki kendala yang berasal dari internal perusahaan tempat Kerja Profesi sampai kendala teknis dalam pelaksanaan magang. Berikut beberapa kendala yang dihadapi oleh Praktikan :

A. Kelengkapan Syarat Dokumen

Dalam praktiknya kegiatan pembukaan rekening merupakan salah satu aktivitas yang berkaitan dengan data keuangan nasabah, sehingga untuk memperkecil resiko pada bank, aktivitas pembukaan rekening tidak dapat diwakilkan kecuali pada kondisi-kondisi tertentu. Pada praktiknya banyak nasabah yang datang tidak membawa syarat dokumen secara lengkap sehingga terkendala untuk melakukan proses pembukaan rekening.

B. Kode Verifikasi yang tidak sesuai dengan Nasabah

Salah satu tugas berlanjut yang diberikan kepada Praktikan adalah memastikan nasabah sudah mengunduh aplikasi mobile banking BSI dengan tujuan mempermudah transaksi nasabah melalui digital tanpa harus datang ke kantor secara *offline*. Praktikan membantu nasabah

untuk mendownload, kemudian aktivasi BSI Mobile sesuai dengan kode yang dikirimkan oleh CS BSI, pada praktiknya kesalahan nomor telepon atau perubahan nomor telepon pada nasabah mempengaruhi aktivasi mobile banking pada handphone nasabah.

C. Sistem Error

Transformasi pelayanan perbankan mengikuti era digital memberikan dampak positif dengan adanya kemudahan transaksi oleh nasabah sehingga tidak perlu datang ke kantor untuk transaksi, dalam pelaksanaannya tidak jarang nasabah yang mengeluhkan sulitnya melakukan transaksi secara online sehingga kami sebagai CS harus membantu nasabah baik via telepon maupun secara langsung untuk membantu memberikan panduan terkait kendala sistem yang dihadapi oleh nasabah.

D. Nasabah Tidak Memiliki Cukup Pulsa

Praktikan mengalami kendala pada saat proses pembuatan Mobile Banking yaitu ketersediaan pulsa oleh nasabah, sehingga pembuatan Mobile Banking terekendala dan prosesnya lebih lama dari yang seharusnya karena ketersediaan pulsa pada nomor yang didaftarkan oleh nasabah di awal pendaftaran.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Selama melakukan kerja profesi di salah satu kantor cabang pembantu (KCP) bank terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, namun kendala-kendala yang disebutkan diatas terjadi tidak lebih dari 3x yang disebabkan oleh kendala teknis maupun kendala yang disebabkan oleh *human error*, dalam proses magang setiap kendala selalu dievaluasi untuk segera ditangani dan dibuat solusinya sehingga dalam proses pelaksanaan magang.

1. Memberi informasi terkait syarat transaksi

Nasabah yang datang ke kantor Bank Syariah Indonesia cabang Ciputat dengan tujuan pembukaan rekening biasanya terkendala dengan syarat, sehingga sebelum nasabah masuk kedalam ruangan maka *greater* 1 dan 2 serta bagian kewanitaan akan memberikan informasi terkait syarat melakukan pembukaan rekening, seperti membawa KTP asli. Dengan hal ini nasabah tidak akan berlama-lama dalam menjalankan proses pembukaan rekening.

2. Membantu Nasabah mengisi pulsa dengan pembayaran Tunai

Salah satu syarat menginstal dan menggunakan mobile banking di ponsel nasabah adalah tersedianya pulsa minimal Rp 5.000 untuk proses verifikasi yang dikirimkan melalui Customer Service dalam bentuk kode OTP. Mayoritas nasabah kebingungan dengan syarat ini dan harus keluar bank untuk membeli pulsa, melihat kendala yang sangat menghambat waktu, maka Praktikan berinisiatif untuk menjual pulsa pada kegiatan magang dengan harga yang sesuai pada umumnya konter, dengan hal ini tentu saja nasabah menjadi lebih mudah dalam menginstal dan bertransaksi menggunakan BSI mobile.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Selama menjalani kerja profesi di PT. Bank Syariah Indonesia, praktikan telah memperoleh beberapa manfaat, antara lain :

1. Praktikan memiliki wawasan baru dan pengalaman terkait dunia kerja dan juga dapat merasakan terjun langsung ke dalam dunia kerja.
2. Praktikan memperoleh pembelajaran mengenai cara berkomunikasi dengan baik dan benar, yang dimana Praktikan melakukan pemilihan kata yang sesuai dengan lawan bicara sehingga tidak terjadi kesenjangan.
3. Praktikan dapat menerapkan secara langsung teori-teori yang di dapatkan selama melakukan perkuliahan.
4. Kesempatan menjalani Kerja Profesi ini telah membuka peluang bagi

Praktikan untuk memperluas pengetahuan, meningkatkan keterampilan, dan merasakan atmosfer dunia kerja secara langsung, sehingga memberikan fondasi yang kuat untuk persiapan masuk ke dalam dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

