

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA PROFESI**

#### **3.1 Bidang Kerja**

PT Bank Syariah Indonesia merupakan perusahaan perbankan syariah terbesar di Indonesia. Bank BSI secara resmi didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 yang diresmikan secara langsung oleh Presiden Republik Indonesia, Bapak Jokowi di Istana Negara. Bank BSI lahir atas hasil kerja sama penggabungan atau *marger* dengan 3 bank syariah yang terdiri dari Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BRI Syariah. Menurut Menteri BUMN, Bapak Erick Tohir mengatakan bahwa bentuk kerja sama yang menggabungkan 3 bank syariah bertujuan untuk dapat menjadi sentral lembaga keuangan syariah di Indonesia. Bentuk kerja sama tersebut tentu dapat memberipengaruh positif untuk menghimpun kekuatan asset dan modal yang dimiliki oleh masing-masing bank syariah yang menyetujui kerjasama tersebut. Kini Bank BSI memiliki kurang lebih 1.365 cabang yang tersebar diseluruh daerah di Indonesia. KCP BSI Radio Dalam merupakan salah satu bagian dari kantor yang dimiliki Bank BSI yang terletak di daerah Jakarta Selatan

Pada kantor cabang pembantu BSI Radio Dalam pada setiap harinya menjalani kegiatan oprasional dengan melayani kebutuhan tranksaksi nasabah, membantu menyelesaikan permasalahan keluhan yang dialami nasabah, dan memberika pelayanan lain seperti pembukaan rekeni, tranksaksi gadai dan cicilan emas, serta beberapa layanan lainnya. Kantor Cabang Pembantu BSI Radio Dalam memiliki bangunan gedung dengan 4 lantai, terdiri dari beberapa ruangan yang diperuntukan untuk masing-masing divisi terkait. Pada lantai dasar memiliki ruang costumers service untuk pelayanan tranksaksi dan keluhan nasabah, pada lantai dua terdapat ruang area teller dan ruangan bagi divisi administrasi, pada lantai tiga memiliki ruang khusus yang diperuntukan sebagai tempat melakukan rapat

dengan nasabah berkepentingan tertentu atau dapat dijadikan ruangan khusus untuk mengadakan rapat, serta terdapat ruang khusus marketing. Pada lantai empat, di khususkan untuk dijadikan area untuk menyiapkan makanan dan tempat untuk melaksanakan sholat bagi para staff pada waktu istirahat.

Praktikan memperoleh kesempatan untuk dapat melaksanakan aktivitas kerja profesi pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu di daerah Radio Dalam. Praktikan ditempatkan pada divisi oprasional layanan. Divisi ini merupakan bagian unit kerja yang memiliki peran penting dalam memastikan oprasional layanan berjalan dengan baik. Selain itu divisi ini memiliki peran sebagai jembatan komunikasi kerja antar divisi yang berguna untuk mempermudah jalannya mekanisme kerja dalam tim di kantor cabang.

Selama menjalani kegiatan kerja profesi, praktikan mendapatkan pengawasan dan bimbingan yang dipimpin oleh mentor yaitu Bapak Budhy Mulyawan. Beliau yang bertanggung jawab dalam memberikan pengarahan dan pengawasan kepada praktikan selama menjalani kegiatan kerja profesi. beliau memberi banyak pengetahuan mengenai budaya perusahaan dan menjelaskan bagaimana tugas tanggung jawab dari posisi pekerjaan oprasional layanan dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan standar oprasional perusahaan. Pengetahuan dan pemahaman yang diperoleh praktikan tidak hanya sebatas teoritis saja melainkan juga secara langsung mendapatkan kepercayaan dan kesempatan untuk praktikan melakukan praktik.

Pengenalan sistem budaya kerja dan lingkungan kerja adalah fokus utama yang diberikan oleh mentor kepada praktikan pada saat awal menjalani kegiatan kerja profesi. Bapak Budhy membantu praktikan dalam mengenal lingkungan beserta para staff yang lain. Tak luput, pemberitahuan mengenai peraturan yang berlaku juga dijelaskan secara rinci oleh mentor terkait aturan lama jam bekerja dan ketentuan berpakaian. proses adaptasi merupakan suatu hal yang penting untuk dapat

membantu praktikan dalam beradaptasi sebagai upaya penyesuaian diri dengan nilai yang berlaku di perusahaan tersebut.

pelaksanaan program kerja profesi pada hari pertama praktikan bersama pembimbing lapangan diarahkan untuk melakukan aktivitas rutin dipagi hari yakni morning briefing. Pada kesempatan tersebut praktikan dipersilahkan untuk dapat melakukan perkenalan dengan para karyawan senior lain. Tidak hanya itu, praktikan juga diberi tahu bagaimana aturan-aturan penting yang harus dijalankan, diperkenalkan secara langsung terkait budaya perusahaan yang berlaku, serta mempelajari kode etik dalam bekerja. Pada kesempatan tersebut praktikan juga memperoleh kesempatan untuk dapat menyampaikan harapan dan tujuan yang ingin dicapai selama pelaksanaan kerja profesi.

Selain itu, praktikan memperoleh pengetahuan umum secara langsung dari mentor mengenai perbedaan antara sistem transaksi yang digunakan bank konvensional dengan bank syariah. Perbedaan tersebut terletak pada nilai-nilai yang diterapkan dalam melakukan suatu tahap perjanjian transaksi, kemudian hal yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada sistem pengelolaan yang diterapkan. Bank syariah menjalankan operasional transaksi keuangan berdasarkan prinsip yang dianut oleh agama Islam, serta dalam pengelolaan dananya bank syariah harus berdasarkan kesepakatan dan perizinan yang diatur agama Islam, sehingga tidak dapat mengelola sumber dana yang ada untuk diinvestasikan dengan tanpa kesepakatan atau bertentangan dengan nilai syariah. Sementara itu, bank konvensional dalam menjalankan kegiatan operasional transaksinya menggunakan sistem bunga yang berlaku secara global dan tidak bergantung pada nilai agama secara eksplisit, dan dalam pengelolaan sumber dana yang dimiliki dapat dikelola secara luas dalam berbagai lini bisnis yang ada untuk mendapatkan keuntungan.

Selain perbedaan nilai dan sistem resiko, hal lain yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada produk yang ditawarkan. Selain itu, mentor memberi pembekalan mengenai manajemen resiko yang sangat berguna untuk mengantisipasi berbagai kesalahan resiko dalam menjalankan pekerjaan.

Setelah praktikan diperkenalkan budaya, aturan, dan pengetahuan umum mengenai tempat kerja profesi, praktikan juga diberi tahu mengenai apa saja tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada praktikan untuk mengisi posisi staff operasional dan layanan. Posisi staff operasional dan layanan memiliki tugas tanggung jawab antara lain :

1. Bertanggung jawab mengelola dokumen terkait kebutuhan operasional yang dijalankan. Pemeliharaan dan penyusunan arsip secara akurat sesuai kategori data yang telah ditentukan juga menjadi salah satu tanggung jawab posisi operasional layanan.
2. Memastikan nilai dan aturan perusahaan telah diterapkan sesuai dengan standar operasional
3. Belajar untuk dapat melakukan penawaran program cicil emas dengan metode penawaran personal sales, praktikan diajarkan bahwa untuk dapat memikat minat nasabah agar tertarik dengan penawaran yang diberikan harus mampu memposisikan diri sebagai seorang personal yang hangat dan ramah sehingga nasabah tersebut mampu informasi penting yang ditawarkan oleh bank.
4. Membantu posisi marketing dalam pengecekan dokumen pembiayaan nasabah mitraguna untuk memastikan kelengkapan dokumen sudah sesuai dengan data yang terinput dalam sistem.
5. Melakukan checklist terhadap dokumen pembiayaan cicilan emas yang sudah lunas untuk dapat dicairkan
6. Membantu memberikan layanan pada event tertentu dalam rangka pembukaan buku tabungan wadiah

7. Melakukan kegiatan canvassing kepada para pengelola masjid untuk dapat membantu membukakan tabungan yayasan untuk keperluan pengurus dewan masjid area jakarta selatan
8. Membantu melakukan pencatatan stock opname kartu ATM berbagai kategori sesuai dengan urutan waktu dan nomer seri.
9. Membantu bagian marketing dalam menghubungi nasabah prioritas untuk menawarkan produk penawaran program hasanah card
10. Membantu memperkenalkan program cicilan emas kepada para nasabah baru
11. Melakukan pengecekan data nasabah melalui sistem IDEB dan WISE BSI untuk mengetahui kesesuaian informasi data mutasi nasabah
12. Membantu menyiapkan dokumen penting untuk proses akad program pembiayaan nasabah mitraguna mulai dari menyiapkan form ketentuan akad yang perlu ditandatangani dalam kesepakatan akad, melakukan cross check terkait kelengkapan berkas yang harus dipenuhi klien atau nasabah dalam proses akad dan menjadi saksi serta membantu mendokumentasi proses akad yang berlangsung.
13. Membantu membangun koordinasi dengan posisi jabatan lain.

### **3.2 Pelaksanaan Kerja**

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan kerja profesi dimulai pada tanggal 9 Juni 2023 hingga tanggal 8 September 2023 dengan total waktu bekerja selama 464 jam. Hari pelaksanaan kerja yang diterapkan sebanyak 5 hari kerja yakni dari hari Senin hingga Jumat dalam kurun waktu seminggu. Jam oprasional kerja profesi dimulai dari jam 08.00 WIB hingga 16.00 WIB. Pada hari pertama memulai kegiatan kerja profesi praktikan diberi arahan oleh Bapak Budhy Mulyawan selaku mentor pembimbing kerja. Praktikan diarahkan oleh mentor untuk mengikuti kegiatan *Morning Briefing* yang rutin dilaksanakan pada pagi hari. Kegiatan ini bertujuan untuk mempersiapkan para karyawan dengan

pembekalan update mengenai berbagai informasi penting yang berkaitan dengan capaian operasional bank syariah Indonesia. Pada hari pertama mengikuti kegiatan tersebut praktikan diberi kesempatan untuk dapat memperkenalkan diri dihadapan para rekan kerja yang lain sekaligus mendapat arahan apa saja harapan capaian yang dapat diperoleh selama menjalankan kegiatan kerja profesi. Pada kesempatan tersebut, Bapak Sucipto selaku Branch Manager menegaskan komitmen dan budaya perusahaan, target perusahaan, dan memberi motivasi agar mampu memberikan hasil kinerja yang baik selama menjalankan kegiatan kerja profesi selama 3 bulan kedepan.

Setelah mengikuti morning briefing praktikan diarahkan untuk menempati ruangan marketing yang berada pada lantai 3. Ruangan ini menjadi tempat untuk praktikan mengerjakan tugas pekerjaan selama kegiatan kerja profesi berlangsung. Di ruang ini praktikan dapat berkolaborasi dengan posisi divisi marketing dan financing dalam menjalankan kegiatan operasional kerja. Tugas pekerjaan yang diperoleh praktikan tidak hanya diperoleh dari mentor namun juga dari divisi lain yang terdapat pada ruangan tersebut.

Pada hari kedua bekerja, praktikan diperkenalkan dengan sistem sumber informasi data yang digunakan perusahaan dalam menunjang pekerjaan penginputan informasi nasabah. Praktikan diberi akses WISE dan IDEB milik bapak Adhi selaku consumer business relations manager untuk dapat mengenal bagaimana kegunaan website tersebut. Sistem WISE digunakan guna mengetahui data personal nasabah yang terdata pada kantor cabang. Sementara IDEB merupakan sebuah sistem web yang berguna untuk menjalankan suatu perintah transaksi internal perusahaan pada kantor cabang.

Pada hari pertama praktikan diperkenalkan dengan gambaran budaya organisasi yang diterapkan oleh seluruh kantor cabang Bank Syariah Indonesia. Budaya yang dijalankan adalah sistem AKHLAK yaitu singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan

Kolaboratif. Nilai budaya akhlak sangat dijunjung untuk tidak hanya sebagai simbolis saja namun juga wajib mampu di implementasikan dalam keseharian para pegawai dalam menjalankan kegiatan oprasional. dalam kesempatan tersebut sang mentor memberikan pengetahuan umum mengenai produk dan program yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. tidak hanya memperkenalkan program keuangan, namun praktikan juga diajarkan bagaimana caranya menawarkan program tersebut kepada para nasabah. selanjutnya praktikan juga diberi tahu apa saja capaian penghargaan yang pernah diraih oleh BSI KCP Radio dalam.

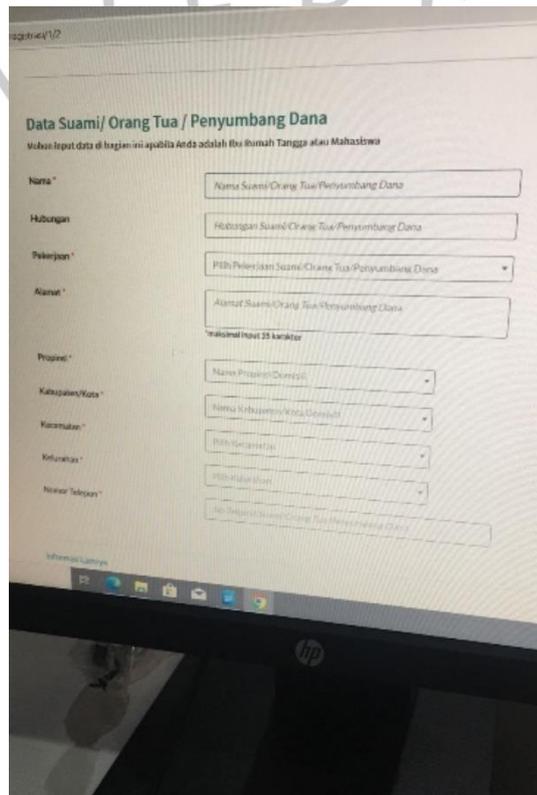
Pada hari yang sama praktikan diberi tugas dan tanggung jawab untuk belajar mengenal sistem WISE untuk melakukan pengecekan data profile nasabah. Praktikan juga diarahkan untuk dapat membantu proses pembukaan rekening secara online melalui website pembukaan rekening BSI. Praktikan tidak mengalami kesulitan dalam memahami cara penggunaan sistem website tersebut sebab mentor memberika arahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti berdasarkan tahap demi tahap. Oleh karena itu, pada tahap awal praktikan menjalani kegiatan kerja profesi tidak mengalami kesulitan dalam melakukan adaptasi terhadap lingkungan dan sistem kerja yang berlaku.

Pada awal praktikan melaksanakan kerja profesi, praktikan diberikan beberapa pesan dan amanah untuk dapat memacu semangat dalam memberikan kinerja yang optimal. Motivasi yang diberikan oleh mentor sangat memicu semangat bagi praktikan untuk menjadikan kesempatan kerja profesi ini sebagai wadah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara teknis. Praktikan diberi amanah agar mampu mengerjakan segala jenis pekerjaan dengan menanamkan nilai kejujuran, memiliki rasa penuh rasa tanggung jawab dan optimisme yang tinggi yang bertujuan agar setelah menyelesaikan masa kerja profesi praktikan mampu memperoleh pengalaman yang mampu meningkatkan kompetensi diri.

Selama praktikan menjalankan kegiatan kerja profesi dalam kurun waktu 3 bulan terdapat banyak tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada

praktikan. Berikut merupakan beberapa tugas dan pekerjaan yang dikerjakan praktikan selama melaksanakan kerja profesi di Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam yaitu:

**1. Membantu nasabah baru dalam membuka rekening melalui website**



**Gambar 3.1 Pembukaan Rekening Melalui Website**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Merupakan tugas untuk membantu Customer service dalam melayani nasabah yang ingin membuka rekening tabungan BSI secara online melalui sistem web. Dalam melakukan pembukaan rekening praktikan perlu menjalankan beberapa SOP untuk kepentingan penginputan dokumen data nasabah yang terdiri dari:

- a) Pilih kategori rekening tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah
- b) Siapkan data identitas nasabah seperti KTP dan NPWP

- c) Isi data diri nasabah
- d) Isi informasi data riwayat pendidikan
- e) Isi informasi data pekerjaan dan penghasilan nasabah
- f) Isi informasi tujuan pembukaan rekening
- g) Isi informasi sumber pendanaan tabungan
- h) Isi persetujuan akad atas ketentuan kesepakatan jenis tabungan

**2. Melakukan pengecekan data nasabah yang terdaftar di BSI KCP  
Radio Dalam**



**Gambar 3.2 pengecekan data nasabah**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Tugas ini merupakan sebuah rutinitas dalam upaya dalam mengetahui dan mengidentifikasi profile nasabah untuk kepentingan mitigasi resiko terhadap keamanan data transaksi nasabah itu sendiri. Kegiatan ini rutin untuk dilakukan pengecekan selama kurang lebih 1 minggu sekali dengan tujuan mengontrol melindungi data-data penting.

### 3. Melakukan penginputan data jaminan pembiayaan nasabah mitraguna



**Gambar 3.3 Penginputan Data Jaminan Nasabah Mitraguna**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Kegiatan ini bertujuan untuk dapat mengetahui apakah berkas dokumen jaminan yang telah diberikan para nasabah telah sesuai dengan kesepakatan yang disetujui pada saat akad. Selain itu penginputan data ini

berguna untuk mempermudah pembendaharaan data dokumen pembiayaan dalam sistem sehingga dapat mempermudah staff dalam melakukan kontrol data dokumen jaminan yang telah di input di sistem dengan wujud fisik arsip dokumen yang disimpan.

#### **4. Mendata ulang nasabah yang telah melunasi pembiayaan**



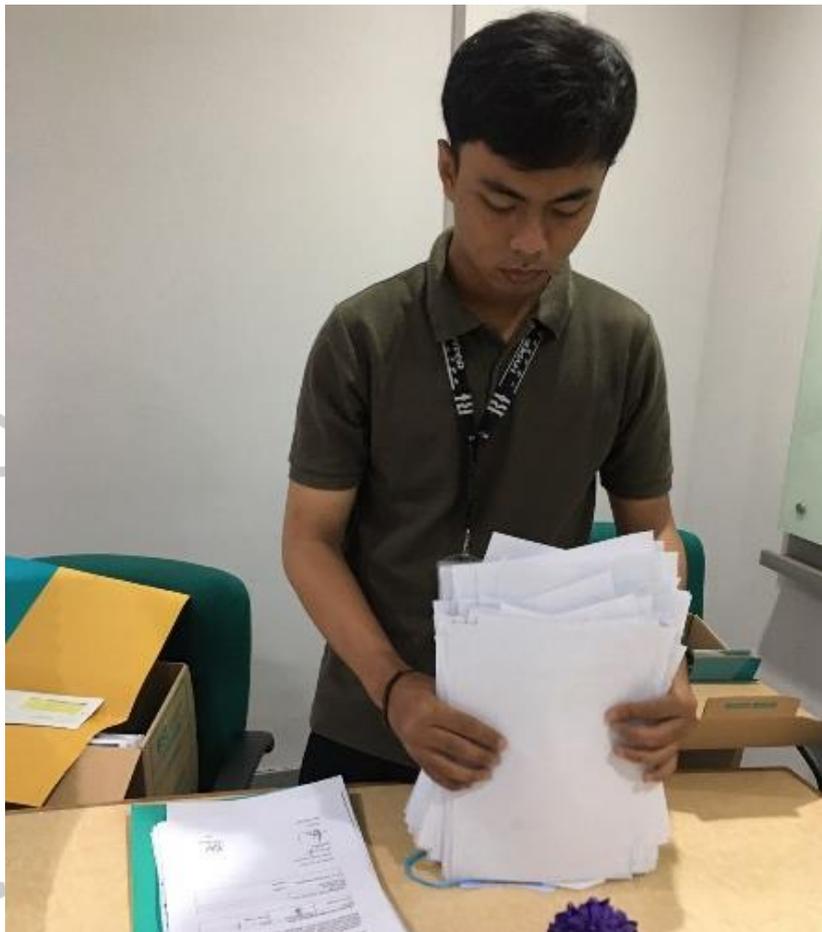
**Gambar 3.4 Pengecekan dokumen nasabah yang telah lunas**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Pekerjaan ini dilakukan oleh praktikan bertujuan guna memisahkan dokumen nasabah yang telah melunasi tanggungan pembiayaan untuk diserahkan

kembali jaminan tersebut kepada nasabah yang bersangkutan. Kegiatan ini juga bertujuan agar pendataan file tetap tertata secara rapih.

#### 5. Mendata nasabah yang mengajukan pembiayaan cicilan emas

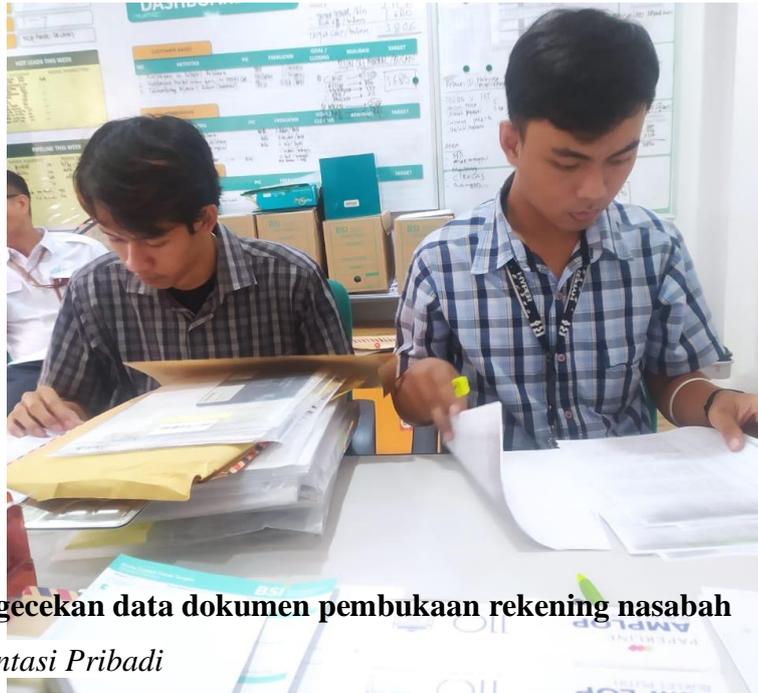


**Gambar 3.5 Pengecekan data cicilan emas nasabah**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Penginputan data nasabah yang mengajukan program cicilan emas adalah salah satu pekerjaan yang sangat penting. Pengelompokan data dokumen nasabah harus di urutkan berdasarkan kategori berat gram emas yang di beli nasabah. Pengelompokan dokumen sangat berguna untuk mempermudah dalam pembendaharaan data dan menjadikan arsip menjadi lebih rapih.

## 6. Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen pembukaan rekening



**Gambar 3.6 Pengecekan data dokumen pembukaan rekening nasabah**

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Tugas pekerjaan ini sangat penting dilakukan. Sebab data dokumen formulir yang di isi oleh nasabah ketika melakukan pembukaan rekening sangat diperlukan perusahaan untuk kepentingan arsip. Pengecekan data dilakukan bertujuan untuk memastikan apakah setiap formulir yang di isi oleh nasabah ketika melakukan pembukaan rekening sudah melengkapi seluruh data pribadi yang dibutuhkan perusahaan atau tidak. Pengecekan ini adalah salah satu bentuk kontrol dalam menjalankan standar operasional bank di kantor cabang pembantu Radio Dalam.

7. Membagikan rekening masjid kepada pengurus DKM masjid sejakarta



**Gambar 3.7** pemberian rekening masjid

Sumber: *Dokumentasi Pribadi*

Jenis tugas pekerjaan ini merupakan sebuah aktivitas dimana praktikan diberi kesempatan secara langsung untuk dapat bertemu dengan pengelola masjid untuk memberikan akun rekening tabungan yayasan masjid dalam cakupan wilayah Jakarta Selatan. Pada kesempatan ini praktikan dipercayai memberikan akun tabungan yang telah diproses oleh BSI Radio Dalam pada tahun 2022 lalu. Program pembuatan rekening yayasan masjid ini merupakan sebuah bentuk kerjasama dengan pihak Dewan Masjid Indonesia yang bertujuan untuk dapat membantu masjid-masjid yang ada di Jakarta dalam menyediakan sarana atau wadah pengelolaan keuangan yang praktis dan mudah. Unit yang praktikan berikan kepada para pengelola masjid berupa buku rekening tabungan yayasan masjid yang sudah didaftarkan, stiker Qris, dan form pengisian biodata pengurus masjid. Harapannya dengan dibuatkan

akun rekening tabungan ini, setiap pengurus yayasan masjid dapat dengan mudah menghimpun dana infaq dan sodaqoh yang nantinya dana tersebut dapat dipergunakan untuk kepentingan umat.

### **3.3 Kendala yang Dihadapi**

Ketika melaksanakan kerja profesi di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Radio Dalam tentunya praktikan mengalami beberapa kendala, baik yang terjadi karena praktikan ataupun factor eksternal praktikan dalam melakukan kerja profesi. Berikut ini beberapa kendala yang dialami oleh praktikan saat melakukan kerja profesi:

- Terdapat kesulitan dalam memahami berbagai macam produk dan program yang dimiliki bank BSI karena istilah yang digunakan tidak familiar dan banyak menggunakan bahasa arab.
- Terbatasnya pengetahuan tentang wilayah persebaran yayasan pendidikan yang terdapat di daerah Jakarta Selatan menjadi kendala dalam melakukan kunjungan dalam rangka menawarkan program tabungan pendidikan.
- Keterbatasan pengetahuan mengenai wilayah persebaran yayasan masjid untuk membagikan rekening tabungan lembaga yayasan pengurus masjid.
- Terbatasnya waktu untuk melakukan komunikasi kepada karyawan senior karena banyaknya pekerjaan yang harus dijalankan.
- Perangkat komputer yang digunakan sering kali mengalami kendala loading sistem yang memakan waktu cukup lama sehingga menghambat pekerjaan yang sedang dilakukan.
- Mesin fotocopy sering menghasilkan hasil yang tidak bagus sehingga mempersulit pekerjaan percetakan dokumen yang diperlukan.
- Sistem BSI Mobile belum stabil, sehingga sering sekali mengalami kendala hambatan dalam melakukan registrasi atau verifikasi data bagi para calon nasabah baru.

### 3.4 Cara Mengatasi Kendala

Ada banyak kendala permasalahan yang praktikan belum pernah atasi, sehingga pengalaman dalam pelaksanaan kerja profesi ini tentu dapat sangat melatih praktikan dalam mengembangkan diri untuk dapat menjadi seorang individu yang kritis dan kreatif untuk mampu menyelesaikan setiap permasalahan yang tak terduga dan belum pernah dialami sebelumnya. Berikut adalah beberapa cara yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala yang terjadi:

- Mencari produk dan program di google dengan Bahasa yang lebih umum.
- Melakukan pendataan data yayasan lembaga pendidikan untuk mempermudah praktikan dalam rangka melakukan kunjungan penawaran program tabungan.
- Menggunakan google maps untuk mengetahui lokasi masjid dan menanyakan warga sekitar masjid.
- Melakukan inisiatif untuk dapat menanyakan banyak permasalahan yang tidak diketahui kepada karyawan senior untuk memperoleh arahan pemahaman dan cara penyelesaian masalahnya.
- Menanyakan kepada bagian IT di BSI KCP Radio Dalam agar komputer kembali normal.
- Meminta vendor untuk mengganti tinta pada mesin printer agar hasilnya jelas.

Menghubungi pembimbing kerja ketika aplikasi BSI Mobile mengalami error untuk meminta saran dan solusi, setelah mendapatkan solusi lalu praktikan kembali membantu nasabah untuk mengisi data nasabah pada BSI Mobile.

### 3.5 Pembelajaran yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Dengan melakukan kerja profesi di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Cabang Radio Dalam praktikan mendapatkan banyak ilmu terlebih secara praktik nyata yang dialami semasa kerja profesi. Praktikan menjadi tahu dan merasakan secara langsung dan nyata bagaimana situasi di dunia kerja yang sesungguhnya. Terlebih lagi praktikan menjadi tahu prosedur yang dijalankan oleh perbankan Syariah.

Beberapa pembelajaran yang diperoleh oleh praktikan selama kerja profesi ialah seperti:

- Menjadi lebih percaya diri
- Berani berbicara depan umum
- Berani bertanggung jawab
- Berani untuk menawarkan produk
- Lencar dalam mempresentasikan program
- Mengenal lingkungan kerja
- Memahami birokrasi yang ada pada bank Syariah
- Memahami tentang cara kerja tim

manfaat yang paling berkesan yang praktikan peroleh selama melaksanakan aktivitas kerja profesi adalah adanya peningkatan rasa tanggung jawab dan menjadi lebih disiplin dalam menaati peraturan serta menjaga ketepatan waktu. Penggunaan waktu secara efisien dan selalu mendahulukan segala tugas dan tanggung jawab yang diberikan sampai selesai adalah salah satu bentuk manfaat yang sangat praktikan rasakan ketika memperoleh kesempatan untuk terjun langsung dilapangan pekerjaan. Keikhlasan dalam berupaya memberi pelayanan terbaik kepada para nasabah serta dapat membantu nasabah untuk memberikan solusi dari permasalahan yang dihadapinya adalah suatu hal yang sangat

menyenangkan untuk dikerjakan.itu merupakan hal pengalaman yang sangat berkesan yang pernah praktikan rasakan.



### 3.6 Analisis Masalah dan Strategi

No.	Masalah	Deskripsi	Strategi
1	Kendala saat melakukan aktivasi BSI Mobile	Permasalahan yang sering terjadi dalam melakukan aktivasi BSI Mobile yaitu adanya kendala saat melakukan verifikasi deteksi wajah nasabah. Kendala sistem tersebut tentu merupakan sebuah kendala yang cukup serius untuk dapat ditangani.	Pihak perusahaan harus sigap dalam menanggapi permasalahan sistem verifikasi tersebut agar dapat lebih mempermudah nasabah dalam melakukan aktivasi BSI Mobile tanpa terkendala
2	Birokrasi pengembalian jaminan yang cukup panjang	Pengelompokan jenis dokumen jaminan nasabah yang cukup banyak dapat memakan waktu yang cukup lama untuk dapat diverifikasi ulang ketika nasabah telah melunasi kewajiban anggunannya. Terkadang, terdapat beberapa dokumen nasabah dari kantor cabang lain tidak disengaja terbawa ke penyimpanan berkas kantor cabang lainnya.	Diperlukannya sistem penyimpanan data dokumen jaminan nasabah yang tertata supaya dapat mempermudah melakukan pengecekan kelengkapan data jaminan ketika nasabah yang bersangkutan telah melunasi anggunannya.
3	Data nasabah telah	Tidak jarang ditemukan	Perlu adanya

	<p>terdaftar ketika ingin membuka rekening Tabungan baru</p>	<p>beberapa nasabah yang ingin membuka rekening baru ternyata data nasabah telah terdaftar pada bank syariah sebelum bank BSI di bentuk. Hal ini tentu menyulitkan proses pembukaan rekening baru nasabah karena harus dilakukan verifikasi ulang untuk mengaktifkan data nasabah melalui server pusat.</p>	<p>pembaharuan data nasabah yang terdaftar di akun perusahaan bank syariah lama, agar dapat mempermudah nasabah yang ingin membuka rekening baru di bank BSI.</p>
4	<p>Pembukaan rekening masjid secara masal</p>	<p>Terdapat beberapa pengurus masjid di area Jakarta yang telah dibukakan rekening masjid justru tidak mengetahui informasi bahwa masjid tersebut telah didaftarkan pembukaan rekening masjid atau Yayasan. Hal tersebut terjadi lantaran pelaksanaan program pembukaan rekening masal untuk masjid telah dilakukan cukup lama pada tahun 2021 awal. Sehingga banyak pihak pengurus Yayasan yang</p>	<p>Harus melakukan survei agar mengetahui masjid mana yang belum dan ingin membuka rekening untuk masjidnya, sehingga rekening yang dibuka akan digunakan oleh masjid tersebut.</p>

		telah berganti kepengurusan merasa tidak mengetahui informasi pembukaan rekening yang dilakukan antara bank BSI dan pengurus pusat.	
--	--	---	--

**Tabel 3.5.1 Analisis Masalah dan Strategi**

