



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

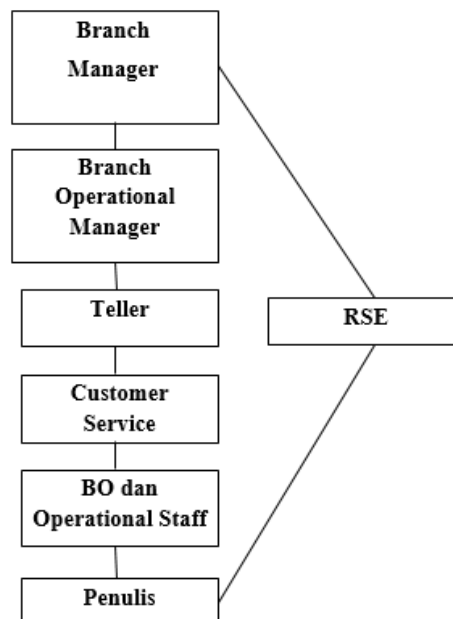
Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3. 1 Kedudukan dan Organisasi

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Jika dilihat dari struktur gambar 3.1 kedudukan dan koordinasi tertinggi dipegang oleh *branch manager* yaitu Bapak Mohammad Fadjar, *branch manager* membawahi langsung RSE yaitu Bapak Belli Husein dan Bapak Mudjiono serta *branch operational manager*. Selain itu, kegiatan operasional langsung ditanggung jawab oleh Ibu Kesuma Murni Novitasari. Dalam mendukung kegiatan layanan operasional di bank terdapat beberapa karyawan yang menjalankan pelayanan tersebut seperti *teller* yaitu Mba Shelvi dan Mba Rani, *customer service* yaitu Mba Soraya, Mba Dina dan Mba Riri, serta *operational staff* dan *back office* yaitu Mba Ariyanti yang

sekaligus menjadi penanggung jawab dan pembimbing lapangan langsung penulis. Selama kegiatan kerja magang penulis berkedudukan sebagai *operational intern* yang membantu proses kegiatan layanan operasional di Bank Syariah Indonesia.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang penulis lakukan mulai dari tanggal 21 Juni hingga 21 September 2021 direalisasikan melalui laporan kegiatan mingguan. Terdapat dua jenis kegiatan yaitu kegiatan pekerjaan utama dan pekerjaan tambahan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Tugas Utama yang Dilakukan Penulis

No	Pekerjaan yang Dilakukan	Koordinasi
1.	Melakukan pengecekan bukti transaksi teller	Mba Shelvi dan Mba Rani
2	Melakukan Pembetulan dan pengecekan bon transaksi biaya operasional	Mba Ariyanti
3	Penginputan transaksi harian <i>Teller dan Back Office</i> ke dalam sistem DVS	Mba Shelvi dan Mba Ariyanti
4	Membantu <i>customer service</i> melayani nasabah	Mba Dina, Mba Soraya dan Mba Riri
5	Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen bagi nasabah yang akan mengajukan pembiayaan	Pak Mudjiono dan Pak Belli
6	Penginputan data nasabah yang akan melakukan pembiayaan ke dalam sistem iDEB	Pak Belli dan Pak Mudjiono

Tabel 3. 2 Tugas Tambahan yang Dilakukan Penulis

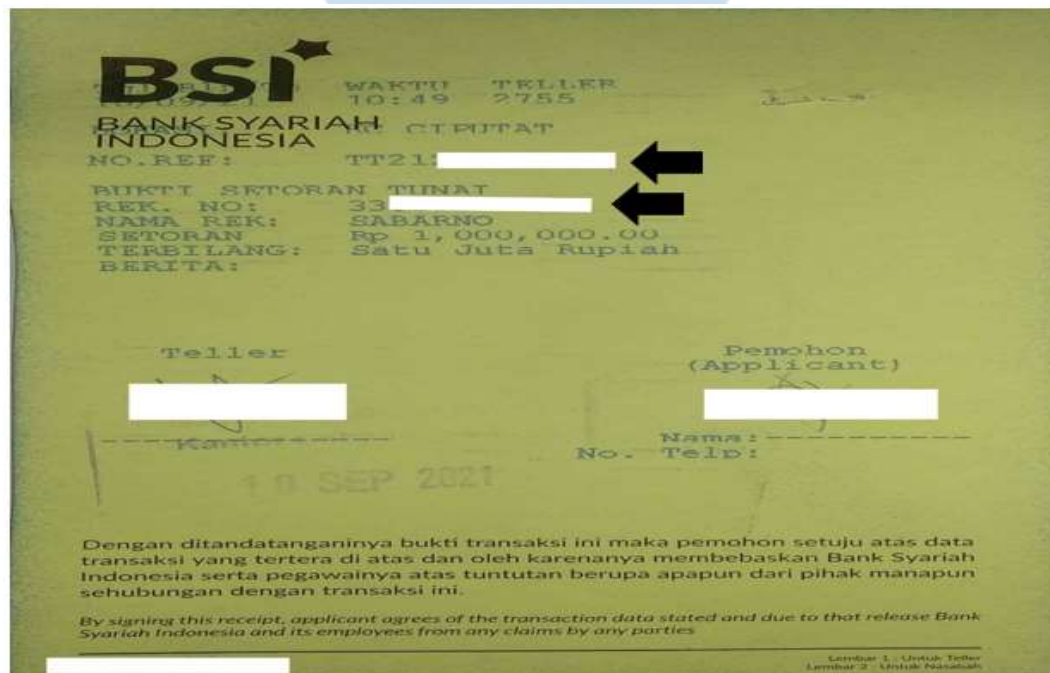
No	Pekerjaan yang Dilakukan	Koordinasi
1.	Melakukan perhitungan dan rekapitulasi biaya lembur security di bulan agustus dan september	Mba Ariyanti
2.	Melakukan rekapitulasi absen security	Mba Ariyanti
3.	Membantu memproses surat cuti karyawan	Pak Ung

3.3 Uraian Kegiatan Kerja Magang

2.3.1 Proses Kegiatan

3.3.1.1 Tugas Utama yang Dilakukan Penulis

1. Melakukan Pengecekan Bukti Transaksi Teller



Gambar 3. 2 Tiket Transaksi Teller

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan gambar 3.2 diatas dapat di deskripsikan bahwa setiap harinya tiket transaksi yang telah berhasil dijalani oleh *teller* di kumpulkan dan disatukan menjadi satu dokumen, penulis selalu melakukan pengecekan di akhir hari apakah jumlah transaksi dan jumlah tiket transaksi sama atau tidak, jika jumlah transaksi dan jumlah tiket transaksi sudah sama dan lengkap kemudian ditandatangani oleh *teller* dan selanjutnya diserahkan kepada pihak *operational manager* dan *branch manager* sebagai verifikasi bahwa semua kegiatan transaksi berhasil dilakukan. Pengecekan ini dilihat dari kesesuaian nominal yang ditransfer, nomor reff, dan nomor rekening tujuan.

2. Melakukan Pembetulan dan pengecekan bon transaksi biaya operasional



Gambar 3. 3 Bon dan Tiket Biaya Transaksi

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Jika dilihat berdasarkan gambar 3.3 diatas penulis selalu melakukan pengecekan tiket biaya transaksi yang dilakukan oleh back office dan operasional dan jika semua tiket bukti transaksi sudah lengkap kemudian penulis melakukan pembenahan sebagai berkas transaksi di hari itu. pengecekan dilihat dari nominal transfer dan nomor rekening tujuan transfer. Tiket transaksi yang biasanya penulis temukan adalah biaya pembelian materai yang dilakukan oleh nasabah, biaya pemeliharaan peralatan kantor seperti service AC, komputer dan printer, biaya pembelian barang ATK dan biaya kebutuhan pegawai lainnya

3. Penginputan transaksi harian *Teller* dan *Back Office* ke dalam sistem DVS

The image shows a screenshot of a banking system interface. The top part displays a list of transactions with columns for No Tiket / No Bilyet, Jenis Trans, Swipe, Norek Debet, Nominal Debet, Norek Kredit, Nominal Kredit, TGL Transaksi, FT/TT, Check, and Dat Veri. Below this is a detailed account statement for EDDY ASDANI AP. GINTUNG, BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH, for the period of 30 AGUSTUS 2021. The statement shows a starting balance (SALDO AWAL) of 73,990.09 and an ending balance (SALDO AKHIR) of 1,035,240.09. It also lists Total Debet (D) as 0.00, Total Kredit (K) as 961,250.00, and Saldo Minimum as 1,035,240.09.

No Tiket / No Bilyet	Jenis Trans	Swipe	Norek Debet	Nominal Debet	Norek Kredit	Nominal Kredit	TGL Transaksi	FT/TT	Check	Dat Veri
	FT	NO	ID*	1,038,550.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	
	FT	NO	ID*	747,900.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	
	FT	NO	ID*	2,125,000.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	
	FT	NO	ID*	2,178,250.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	
5	FT	NO	IDP*	1,375,000.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	
66	FT	NO	ID*	1,556,250.00 (IDR)			2021-08-30 13:43		Verify	

TGL TRN	TGL VALUTA REFF	KETERANGAN	D/K MUTASI	SALDO AWAL	SALDO
30 AUG 21	30 AUG 21	F.		73,990.09	
		5 Tedy	K	961,250.00	1,035,240.09
		SALDO AKHIR			1,035,240.09
		Total Debet (D)		0.00	(Dalam hari yg sama)
		Total Kredit (K)		961,250.00	(Dalam hari yg sama)
		Saldo Minimum		1,035,240.09	(Dalam hari yg sama)
		Saldo Maksimum		1,035,240.09	(Dalam hari yg sama)

Gambar 3. 4 Penginputan Transaksi Harian ke Sistem DVS

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan Gambar 3.4 di Setiap akhir hari penulis melakukan penginputan transaksi harian teller dan back office. Penginputan transaksi harian ini melalui sistem yang bernama DVS (Driver Verification System), penginputan transaksi ini bertujuan sebagai verifikasi bahwa transaksi harian tersebut sudah berhasil dijalankan dengan baik. Banyaknya penginputan transaksi teller biasanya tergantung banyaknya nasabah yang melakukan transaksi di teller pada hari itu juga. Sedangkan banyaknya penginputan transaksi back office dilihat dari banyaknya pengeluaran dari operasional kantor seperti biaya maintenance peralatan, perlengkapan serta kebutuhan untuk kantor lainnya. Kolom FT/TT merupakan singkatan dari *fund transfer* dan *telegraphic transfer*. *Fund transfer* merupakan bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak bank untuk mengirimkan sejumlah dana yang diminta oleh nasabah, sedangkan *telegraphic transfer* merupakan layanan yang dilakukan untuk mengirimkan sejumlah dana ke bank atau penerima yang berada di luar negeri. Kedua kolom FT/TT harus diisi penulis untuk memverifikasi transaksi. Kode transaksi di dapatkan melalui rekening koran dimana diambil berdasarkan lima digit terakhir di bagian reff.



4. Membantu customer service melayani nasabah

The image shows two pages of a BSI Bank Syariah Indonesia migration form. The left page is the front side, featuring a green header with the BSI logo and the text 'Formulir Peretujuan dan Pemberian Kuasa Migrasi Rekening'. Below the header, there are instructions in Indonesian and English, followed by a section for personal information with fields for name, ID number, and account details. The right page is the back side, also with a green header and BSI logo, containing numbered instructions in Indonesian and English regarding the migration process, including terms and conditions and a signature line for the customer.

Gambar 3. 5 Formulir Migrasi

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Jika dilihat berdasarkan gambar 3.5 diatas adalah salah satu contoh formulir migrasi yang harus diisi oleh nasabah. Dimasa *roll out* dan migrasi dari nasabah BNI Syariah dan BRI Syariah ke BSI membuat banyak nasabah yang ingin melakukan pergantian kartu ATM dan buku tabungan, sehingga membuat antrian panjang di *customer service*. Disinilah peran penulis dalam membantu *customer service*, seperti membantu nasabah untuk mengisi formulir migrasi, pembukaan *mobile banking*, pengajuan otorisasi ke manajer, membantu pencairan deposito dan turut membantu nasabah dalam pembuatan pin ATM di meja teller.

5. Melakukan pengecekan kelengkapan dokumen bagi nasabah yang akan mengajukan pembiayaan

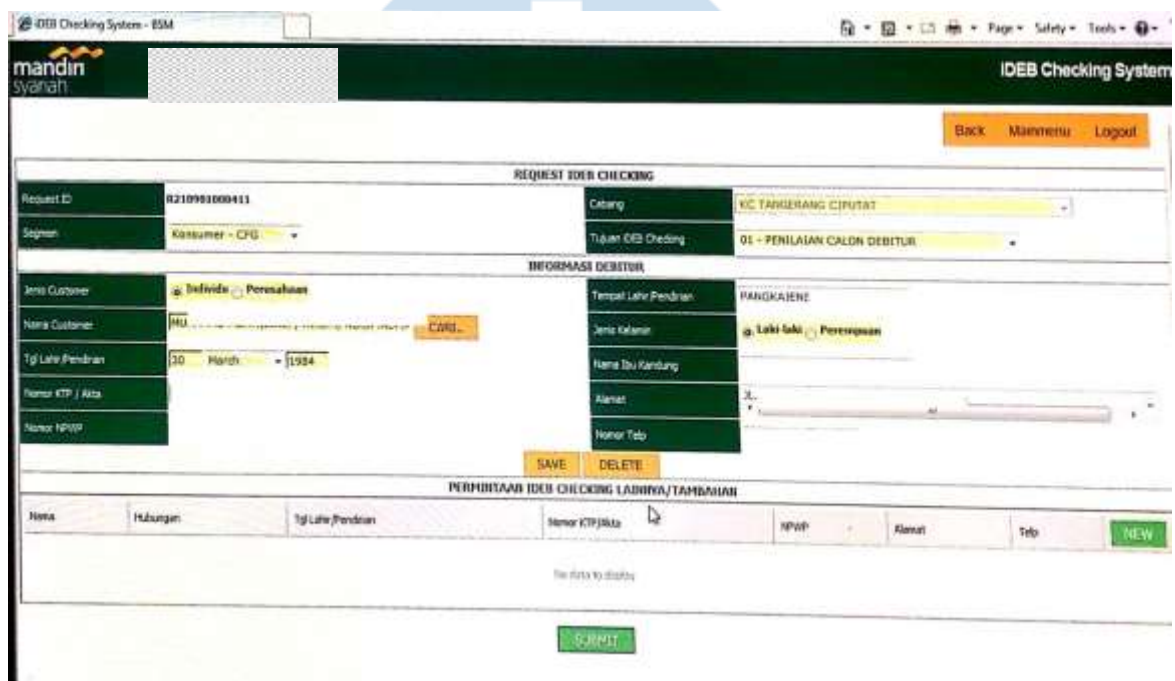
Gambar 3. 6 Form Syarat Kelengkapan Berkas Pembiayaan

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan gambar 3.6 di atas sebelum disetujuinya permohonan pembiayaan nasabah wajib untuk melengkapi berkas atau dokumen sebagai syarat pembiayaan. Penulis melakukan pengecekan terkait berkas atau dokumen yang telah dikirimkan oleh nasabah, ketika semua berkas sudah lengkap maka akan diserahkan kepada pihak RSE atau *Retail Sales Executive*

untuk melanjutkan permintaan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah tersebut. Namun jika berkas atau dokumen tersebut belum lengkap penulis akan mencatat berkas apa saja yang belum ada sehingga tim *marketing* akan menghubungi nasabah tersebut.

6. Penginputan data nasabah yang akan melakukan pembiayaan ke dalam sistem iDEB



The screenshot displays the 'iDEB Checking System' interface. At the top, there is a navigation bar with 'mandin syariaht' logo and 'iDEB Checking System' text. Below this, there are buttons for 'Back', 'Main Menu', and 'Logout'. The main form is divided into several sections:

- REQUEST IDEB CHECKING:** Contains fields for 'Request ID' (R210901000411), 'Cabang' (MC TANGERANG CIPUTAT), 'Kategori' (Kasusmer - CPG), and 'Tujuan IDEB Checking' (01 - PENILAIAN CALON DEBITUR).
- INFORMASI DEBITUR:** A detailed form for debtor information, including:
 - Jenis Customer: Individu / Perusahaan
 - Nama Customer: MU (with a 'CORREK' button)
 - Tgl Lahir/Pendrian: 30 Marts - 1984
 - Tempat Lahir/Pendrian: PANGKAJENE
 - Jenis Kelamin: Laki Laki / Perempuan
 - Nama Ibu Kandung: [Empty field]
 - Alamat: [Empty field]
 - Honor Telp: [Empty field]
- PERUBAHAN IDEB CHECKING LAINNYA/TAMBAHAN:** A table with columns: Nama, Hubungan, Tgl Lahir/Pendrian, Nomor K/P/Bila, NPWP, Alamat, Telp, and a 'NEW' button.

At the bottom of the form, there are 'SAVE' and 'DELETE' buttons, and a 'COMMIT' button.

Gambar 3. 7 Penginputan Informasi Nasabah Debitur ke Dalam Sistem iDEB

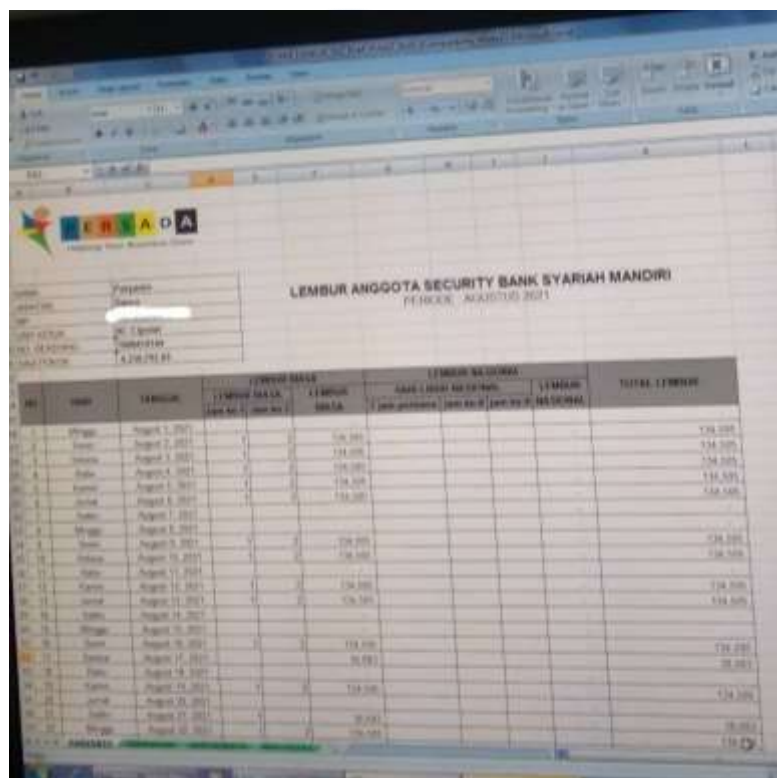
Sumber: Data Perusahaan, 2021

Jika dilihat berdasarkan gambar 3.7 di atas iDEB merupakan sistem informasi catatan history para nasabah yang mengajukan cicilan baik dalam bagian pembiayaan usaha maupun KPR. Penulis sendiri sering melakukan penginputan data informasi untuk calon debitur yang akan mengajukan pembiayaan di bank, penginputan data tersebut mencakup nama, NIK, NPWP, nama ibu kandung, alamat, tempat tanggal lahir, dsb. Setelah

penginputan selesai kemudian akan diserahkan ke manajer operasional untuk dilakukannya otorisasi

3.3.1.2 Tugas Tambahan yang Dilakukan Penulis

1. Melakukan Perhitungan dan Rekapitulasi Biaya Lembur *Security* di Bulan Agustus dan September



The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled "LEMBUR ANGGOTA SECURITY BANK SYARIAH MANDIRI PERIODE AGUSTUS 2021". The spreadsheet is organized into columns for employee names, months, overtime hours, and total overtime costs. The data is summarized in the following table:

No	Nama	Bulan	LEMBUR AGUSTUS		LEMBUR SEPTEMBER		TOTAL LEMBUR
			JAM	BIAYA	JAM	BIAYA	
1	Pringg	Agustus 1, 2021	1	124.000		124.000	
2	Pringg	Agustus 2, 2021	1	124.000		124.000	
3	Pringg	Agustus 3, 2021	1	124.000		124.000	
4	Pringg	Agustus 4, 2021	1	124.000		124.000	
5	Pringg	Agustus 5, 2021	1	124.000		124.000	
6	Pringg	Agustus 6, 2021	1	124.000		124.000	
7	Pringg	Agustus 7, 2021	1	124.000		124.000	
8	Pringg	Agustus 8, 2021	1	124.000		124.000	
9	Pringg	Agustus 9, 2021	1	124.000		124.000	
10	Pringg	Agustus 10, 2021	1	124.000		124.000	
11	Pringg	Agustus 11, 2021	1	124.000		124.000	
12	Pringg	Agustus 12, 2021	1	124.000		124.000	
13	Pringg	Agustus 13, 2021	1	124.000		124.000	
14	Pringg	Agustus 14, 2021	1	124.000		124.000	
15	Pringg	Agustus 15, 2021	1	124.000		124.000	
16	Pringg	Agustus 16, 2021	1	124.000		124.000	
17	Pringg	Agustus 17, 2021	1	124.000		124.000	
18	Pringg	Agustus 18, 2021	1	124.000		124.000	
19	Pringg	Agustus 19, 2021	1	124.000		124.000	
20	Pringg	Agustus 20, 2021	1	124.000		124.000	
21	Pringg	Agustus 21, 2021	1	124.000		124.000	
22	Pringg	Agustus 22, 2021	1	124.000		124.000	
23	Pringg	Agustus 23, 2021	1	124.000		124.000	
24	Pringg	Agustus 24, 2021	1	124.000		124.000	
25	Pringg	Agustus 25, 2021	1	124.000		124.000	
26	Pringg	Agustus 26, 2021	1	124.000		124.000	
27	Pringg	Agustus 27, 2021	1	124.000		124.000	
28	Pringg	Agustus 28, 2021	1	124.000		124.000	
29	Pringg	Agustus 29, 2021	1	124.000		124.000	
30	Pringg	Agustus 30, 2021	1	124.000		124.000	
31	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
32	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
33	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
34	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
35	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
36	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
37	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
38	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
39	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
40	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
41	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
42	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
43	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
44	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
45	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
46	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
47	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
48	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
49	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
50	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
51	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
52	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
53	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
54	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
55	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
56	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
57	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
58	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
59	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
60	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
61	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
62	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
63	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
64	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
65	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
66	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
67	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
68	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
69	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
70	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
71	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
72	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
73	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
74	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
75	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
76	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
77	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
78	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
79	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
80	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
81	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
82	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
83	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
84	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
85	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
86	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
87	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
88	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
89	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
90	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
91	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
92	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
93	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
94	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
95	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
96	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
97	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
98	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
99	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	
100	Pringg	Agustus 31, 2021	1	124.000		124.000	

Gambar 3. 8 Perhitungan dan Rekapitulasi Biaya Lembur *Security*

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan gambar 3.8 diatas setiap di akhir bulan penulis melakukan perhitungan dan rekapitulasi jumlah jam lembur untuk setiap anggota *security* yang ada di kantor cabang Ciputat selama satu bulan dan diakumulasikan menjadi gaji lembur. Perhitungan dan rekapitulasi dilakukan melalui Microsoft Excel.

2. Melakukan Rekapitulasi Absen Security

ABSENSI HARIAN SECURITY

Nama : Riyanti
 Jabatan : Dan IV
 No. Rekening :
 Nama Bank : BANK SYARIAH INDONESIA

Perusahaan : PT. PERSADA
 Periode : 1-31 Juli 2021
 Unit Kerja : BSI Tangerang, Ciputat

No	Tanggal	Hari	Jam Masuk	Jam Keluar	Ket. Lembur	TDT Karyawan	TDT Supervisor	Total Lembur
1	1 Juli 2021	Kamis	07:00	16:00				
2		Jumat	07:00	19:00				3 jam
3		Sabtu						
4		Pinggan						
5		Senin						
6		Selasa	07:00	19:00				3 jam
7		Rabu	07:00	19:00				3 jam
8		Kamis	07:00	19:00				3 jam
9		Jumat	07:00	16:00				
10		Sabtu						
11		Pinggan						
12		Senin	07:00	19:00				3 jam
13		Selasa	07:00	16:00				
14		Rabu	07:00	19:00				3 jam
15		Kamis	07:00	16:00				
16		Jumat	07:00	19:00				3 jam
17		Sabtu						
18		Pinggan						
19		Senin	07:00	19:00				3 jam
20		Selasa						
21		Rabu	07:00	19:00				3 jam
22		Kamis	07:00	19:00				3 jam
23		Jumat	07:00	19:00				3 jam
24		Sabtu						
25		Pinggan						
26		Senin	07:00	19:00				3 jam
27		Selasa	07:00					
28		Rabu	07:00	19:00				3 jam
29		Kamis	07:00					
30		Jumat	07:00	19:00				3 jam
31	31 Juli 2021	Sabtu						
TOTAL					Lembur Harian Lembur Nasional			Jam

Dibuat Oleh :
 Disetujui Oleh :
 GSS
 BSSM

Gambar 3.9 Absensi Harian Security

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan gambar 3.9 diatas penulis melakukan pengabsenan untuk setiap anggota security setiap harinya dengan memperhatikan tanggal masuk dan keluarnya, serta jam lembur yang dihabiskan pada hari itu. Pengabsenan masih dilakukan secara manual melalui kertas seperti gambar 3.8. Pengabsenan dilakukan selama satu bulan penuh dan di rekap di setiap akhir bulan yang akan digunakan sebagai pengajuan gaji.

3. Membantu memproses surat cuti karyawan

FORMULIR PERMOHONAN HAK & TUNJANGAN CUTI

Data Pegawai			
Nama Lengkap/NIP	UUNG MUHAMMAD SYAKUR / 1		
Jabatan	Retail Sales Executive		
Divisi/Unit Kerja	KC Tangerang Ciputat		
Mulai Diumi	15 Februari 2013		
Keterangan Cuti			
Jenis Cuti yang diminta	Cuti Tahunan/Cuti Besar/Cuti lainnya *)		
Lama Cuti/mulai tanggal s/d tanggal	16 Agustus 2021 (1 hari)		
Alamat Lengkap & Telp selama cuti	J 0832		
Keterangan lain dari Pemohon	Cuti Tahunan		
*) Untuk cuti lainnya harap ditulis jenis cuti yang diminta			
Selama Cuti Tugas Diganti Oleh			
Nama	Achmad-Amirallah	Nama	
Tanda Tangan		Tanda Tangan	
Tunjangan Cuti			
Jenis Cuti: Nikah/Tahunan/Melahirkan			
No. Rekening:			
Keterangan Lain:			

Ciputat, 13 Agustus 2021

Mengetahui,	Menyetujui,	Pemohon,
 Muhammad Fadzil <i>Branch Manager</i> PT SDM	 Uung Muhammad Syakur Pegawai Ybs

Note :

Gambar 3. 10 Surat Cuti Karyawan

Sumber: Data Perusahaan, 2021

Berdasarkan gambar 3.10 diatas penulis membantu untuk memproses surat cuti karyawan, dimana penulis membantu untuk menyerahkan surat cuti kepada *operational manager* dan *branch manager* untuk meminta tanda tangan sebagai bentuk persetujuan surat yang akan dilanjutkan ke *manager area*. Setelah mendapatkan persetujuan dan tanda tangan dari *branch manager* kemudian penulis mengirimkan surat tersebut ke kantor area yang berada di Pondok Indah.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Selama melakukan proses kerja magang yang dilakukan oleh penulis dalam kurun waktu tiga bulan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Ciputat penulis mengalami beberapa kendala, adapun kendala yang dialami penulis antara lain:

1. Kode penginputan transaksi harian teller yang tidak ada.

Di Setiap akhir hari penulis melakukan verifikasi kode transaksi harian teller kedalam sistem DVS, kode transaksi biasanya sudah diberikan oleh teller namun tidak jarang ada beberapa kode yang belum dimasukan oleh teller sehingga menghambat penginputan verifikasi yang dilakukan oleh penulis

2. Kesulitan penginputan informasi kedalam sistem iDEB

kendala ini beberapa kali terjadi kepada penulis karena terdapat beberapa berkas informasi yang kurang jelas, seperti foto KTP calon debitur yang buram ataupun sudah rusak

3. Sistem yang sering mengalami *down*

Kendala ini tidak hanya sering dialami oleh penulis namun juga sering dialami oleh karyawan kantor lainnya, sehingga penulis sering mengalami penundaan penginputan ke dalam sistem DVS

4. Terjadinya penumpukan antrian nasabah di customer service.

Dimasa roll out banyak nasabah yang melakukan migrasi rekening sehingga tidak sedikit formulir *customer service* yang dibutuhkan sebagai syarat berkas untuk menjalankan permintaan nasabah tersebut dan mengakibatkan banyak kesediaan barang formulir yang habis

3.3.3 Solusi atas kendala yang ditemukan

Selama melakukan kerja magang kendala yang dialami penulis berhasil mengatasi kendala yang telah penulis urai diatas. Berikut bentuk penyelesaian solusi atas kendala yang penulis lakukan:

1. Penulis mengecek kembali kode yang diberikan oleh *teller* melalui jumlah tiket transaksi harian, jika masih belum ada penulis meminta

- langsung kepada teller untuk mengecek dan mengirimkan kode transaksi untuk segera di *update*, sehingga penulis bisa menyelesaikan penginputan dengan lebih cepat
2. Untuk mencari informasi berkas mengenai nasabah memang tidak sembarangan orang bisa mendapatkannya, biasanya informasi terkait nasabah dimiliki langsung oleh pihak karyawan *retail executive marketing*. Jika terdapat informasi terkait berkas nasabah yang kurang jelas penulis akan secara langsung mengkonfirmasi ke pihak RSE untuk memberikan ulang berkas nasabah yang lebih jelas sehingga penulis bisa langsung menginput data nasabah
 3. Tidak jarang sistem penginputan DVS mengalami *down* atau lambat sehingga menghambat penulis untuk melakukan penginputan harian. Jika sistem sedang mengalami *down* dan lambat penulis akan langsung mengkonfirmasi kepada karyawan operasional terkait kendala tersebut, sehingga melalui konfirmasi tersebut akan disampaikan langsung kepada karyawan IT pusat.
 4. Untuk mengatasi formulir *customer service* yang habis penulis akan memfotocopy formulir yang paling dibutuhkan saat itu sebagai cadangan hingga formulir yang asli dikirimkan oleh kantor pusat. Penulis biasanya juga mencatat jenis formulir *customer service* apa saja yang sudah habis dan kemudian diberikan kepada Mba Ariyanti selaku karyawan operasional untuk diserahkan kepada kantor pusat agar segera dikirimkan

3.3.4 Analisis Penerapan Teori Dalam Praktek Kerja Magang

Penerapan teori yang telah didapatkan oleh penulis tentang kegiatan layanan operasional sesuai dengan implementasi yang dilakukan oleh penulis selama melakukan praktek kerja magang di PT. Bank Syariah Indonesia kantor cabang ciputat. Di bidang operasional jasa atau layanan erat hubungannya dengan *customer contact*. *Customer contact* merupakan kegiatan sejauh mana pelanggan hadir, terlibat secara aktif dan menerima

selama proses layanan berlangsung. Menurut Malhotra et al., (2017) Struktur proses pelayanan dengan *customer contact* dibagi atas tiga

1. *Front Office*

Merupakan jenis proses yang memiliki tingkat *customer contact* nya paling tinggi, dimana penyedia layanan akan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan baik *internal* maupun *eksternal*

2. *Hybrid Office*

Proses yang terjadi di dalam *hybrid office* ini memiliki tingkat *customer contact* yang moderat dengan melakukan pelayanan yang dimana progres alur nya terkadang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan

3. *Back Office*

Merupakan jenis proses yang memiliki tingkat *customer contact* paling rendah karena biasanya jenis proses pekerjaan ini di standarisasi dan rutin mengenai penyelesaian layanan yang dilakukan oleh bagian *front office* melalui belakang layar.

ketiga struktur proses pelayanan dengan *customer contact* ini terimplementasikan secara baik oleh penulis dan karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat karena segala bentuk pelayanan di bank tidak dapat dipisahkan dengan adanya *customer contact*, sehingga ketiga struktur tersebut saling berkaitan. Adapun bentuk implementasi kegiatan struktur proses pelayanan dengan *customer contact* yang dilakukan oleh penulis dan para karyawan adalah sebagai berikut:

1. *Front Office*

Salah satu contoh bagian karyawan *front office* di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat adalah *customer service* dan *teller* dimana mereka sebagian besar pekerjaannya selalu berhadapan langsung dengan nasabah dalam menyelesaikan masalah ataupun permintaan nasabah. Sebagai divisi dengan tingkat *customer contact*

yang tinggi karyawan customer service dan teller selalu menerapkan tutur kata, perilaku yang sopan di depan nasabah. Penulis sering melakukan customer contact dalam membantu customer service untuk melayani permintaan aktivasi mobile banking nasabah.

2. *Hybrid Office*

Implementasi *hybrid office* di Bank Syariah Indonesia kantor cabang ini dapat dilihat dari divisi *marketing* nya, dimana karyawan *marketing* tidak selalu melakukan *customer contact* seperti *customer service* dan *teller*. Karyawan *marketing* memiliki tugas untuk mencari dan bertemu nasabah yang akan melakukan pembiayaan, interaksi ini biasanya dilakukan apabila akan melakukan akad pembiayaan sehingga selanjutnya untuk memproses pembiayaan dilakukan di kantor tanpa adanya interaksi dengan nasabah. *Hybrid Office* memiliki *customer contact* yang cenderung lebih rendah dibandingkan dengan bagian *front office*.

4. *Back Office*

Contoh implementasi *back office* ini sering dilakukan oleh penulis. Peran sebagai bagian *back office* di bank adalah menyelesaikan kegiatan layanan operasional seperti memonitoring dan melakukan pengecekan terhadap invoice transaksi, penginputan verifikasi transaksi biaya kebutuhan operasional kantor, memonitoring stok barang untuk keperluan operasional bank di kantor. penulis beserta karyawan *back office* yang lainnya melakukan pekerjaan di belakang kantor yang maksudnya tidak berhadapan langsung dengan para nasabah, sehingga memiliki tingkat *customer contact* yang paling rendah dibandingkan dengan dua bagian proses pelayanan yang lainnya.

Keterlibatan setiap struktur karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat ini tentu didasarkan pada

peran *operational staff* dalam mengelola setiap karyawannya di kantor, mengenai administrasi absen, pembayaran lembur anggota security dan juga pemenuhan atas kompensasi dan *benefit* yang diterima oleh setiap karyawannya.

Menurut Robbin & Coutler. (2012) *compensation and benefit* merupakan proses yang dilakukan untuk memberikan tingkat motivasi kepada para karyawan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan, kompensasi ini dapat berupa gaji, tunjangan, insentif, dan gaji tambahan.

Pemenuhan *compensation and benefit* yang penulis lakukan selama kerja magang di Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat adalah melakukan reimbursement, membantu pengajuan tunjangan cuti karyawan, menghitung total lembur karyawan yang nantinya akan diajukan untuk pembayaran anggota security. Pemenuhan akan hak kompensasi ini menjadi salah satu bentuk strategi untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan yang ada, sehingga ketika kinerja karyawan tersebut meningkat akan memberikan kinerja yang optimal pada layanan operasional bank dan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Dengan demikian penulis dapat menganalisis bahwa peran human capital atau pengelolaan karyawan dengan proses kinerja layanan operasional yang terjadi di Bank Syariah Indonesia saling terkait satu sama lain.