

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PROSEDUR PELAYANAN DAN PENGELOLAAN JASA
PAYMENT POINT ONLINE BANK PADA PT. BPRS
HIKMAH WAKILAH BANDA ACEH**



Disusun Oleh:

**LISMA
NIM: 140601071**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438**



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Situs: www.uin-arraniry.web.id fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Lisma
 NIM : 140601071
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 14 Juli 2017

Yang menyatakan,



Lisma

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program D-III Perbankan Syariah
Dengan Judul:

PROSEDUR PELAYANAN DAN PENGELOLAAN JASA *PAYMENT*
POINT ONLINE BANK PADA PT. BPRS HIKMAH WAKILAH
BANDA ACEH

Disusun Oleh:

Lisma

NIM: 140601071

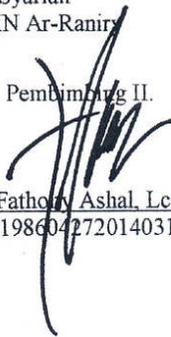
Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dan penyelesaian studi pada
Program Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I.



Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 1956120111987031031

Pembimbing II.



Farid Fathoni Ashal, Lc. MA
NIP: 198604272014031002

Mengetahui
Ketua program Studi D-III
Perbankan Syariah,



Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur ke hadirat Allah, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala berkah dan rahmatnya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang berjudul, “**Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan Jasa *Payment Point Online Bank* Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh**”. Salawat beruntai salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad Saw., yang telah berjuang untuk menyebarkan agama Islam ke seluruh penjuru dunia.

Penulisan laporan ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dipenuhi oleh penulis dan merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian Laporan Kerja Praktik (LKP), penulis banyak mengalami kendala dan pasang surut semangat. Namun, berkat motivasi, bimbingan, dukungan, dan bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih, terutama kepada :

1. Orang tua tercinta Bapak Zulkifli dan Ibu Mardhiah serta untuk 3 saudara kandung yaitu Saiful Edi, Misrol Yadi, dan yang tersayang Suryadi atas setiap cinta, kasih sayang, doa, dan dukungan, baik secara moril maupun materil. Baktiku seumur hidup takkan mampu untuk membalas semua kasih sayang kalian.

2. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry juga selaku pembimbing 1 (satu) yang telah mencurahkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis. Semoga bapak selalu dalam lindungan Allah SWT.
3. Farid Fathony Ashal Lc, MA selaku pembimbing II yang telah mencurahkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing penulis. Semoga Bapak selalu mendapat rahmat dan lindungan Allah SWT.
4. Dr. Nilam Sari, M. Ag selaku Ketua Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
5. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Seketaris Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
6. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah menyetujui serta memberi masukan mengenai hasil laporan kerja praktik.
7. Inayatillah MA, Ek, selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Diploma III Perbankan Syariah.
8. Seluruh dosen dan staf akademik Jurusan Diploma III Perbankan Syariah yang selama ini telah membimbing, membagikan ilmu, dan pengalaman. Terima kasih telah mendidik kami.
9. Bambang Suryadi selaku Kepala Kantor Kas dan seluruh karyawan dan karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng (Kak Fajriyati, Bang Suryadi, Bang Rudi , dan Bang Antoni) serta kepada kawan teman seperjuangan ketika magang (Memen, Molida, Dinda, Siti, dan Rinaldi). Terima kasih telah membimbing,

berbagi ilmu, pengalaman, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

10. Sahabat-sahabatku tercinta, nisa, uti, wirda, riska, fika, kartini, nova, dan kak Aton yang selalu menjadi teman diskusi, memberikan masukan, bantuan dan menemani penulis selama penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam membuat LKP ini, semoga semua pihak mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Penulis menyadari adanya kekurangan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini, maka penulis sangat mengharapkan kritikan beserta saran untuk memperbaiki Laporan Kerja Praktik ini. Dengan segala ketulusan hati, penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan umumnya, dunia perbankan khususnya, bermanfaat bagi yang membutuhkan serta mendapatkan ridha Allah SWT.

Banda Aceh, 12 Juli 2017

Penulis



Lisma

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor:158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	B	17	ظ	ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	ṯ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	s	27	ه	H
13	ش	sy	28	ء	’
14	ص	ṣ	29	ي	Y
15	ض	ḍ			

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal
Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. **Vokal Rangkap**

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	ai
◌ُ و	<i>Fathah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaiifa*

هول : *hauila*

3. **Maddah**

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ ي	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. **Ta Marbutah (ة)**

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة)hidup

Ta marbutah (ة)yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah</i>
طَلْحَةَ	: <i>Talḥah</i>

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI.....	xi
RINGKASAN LAPORAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB SATU : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik	6
1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik	7
1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik	8
BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	10
2.1 Sejarah Singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	10
2.1.1 Visi dan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah	12
2.2. Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	12
2.3. Kegiatan Usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	15
2.3.1. Penghimpun Dana	15
2.3.2. Penyaluran Dana	16
2.3.3. Pelayanan Jasa	17
2.4. Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	19
BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	20
3.1. Kegiatan Kerja Praktik.....	20
3.1.1. Bagian <i>Teller</i>	21
3.1.2. Bagian <i>Payment</i>	21
3.1.3. Bagian Marketing.....	21
3.1.4. Bagian Umum.....	21
3.2. Bidang Kerja Praktik.....	22
3.2.1. Prosedur Pelayanan Jasa <i>Payment Point Online Bank</i>	22
3.2.2. Pengelolaan Jasa <i>Payment Point Online Bank</i> Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	27
3.2.3. Hubungan Kerja Sama Antar Pengelola <i>Payment Point Online Bank</i>	30
3.2.4. Manfaat <i>Payment Point Online Bank</i>	32

3.3. Teori Yang Berkaitan.....	33
3.3.1. Definisi Pelayanan.....	33
3.3.2. Pengertian <i>Payment Point Online Bank</i>	35
3.3.3. Prosedur dan Pembayaran <i>Online</i>	35
3.3.4. Definisi Pengelolaan.....	36
3.4 Evaluasi Kerja Praktik.....	37
BAB EMPAT : PENUTUP	39
4.1. Kesimpulan	39
4.2. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	41
APLIKASI <i>PAYMENT POINT ONLINE BANK</i>.....	43
STRUKTUR ORGANISASI PT. BPRS HIKMAH WAKILAH	44
SERTIFIKAT KERJA PRAKTIK	45
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK.....	46
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN I	47
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN II.....	48
SK BIMBINGAN	49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	50

RINGKASAN LAPORAN

Nama	: Lisma
Nim	: 140601071
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul	: Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan <i>Payment Point Online Bank</i> pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh
Tanggal Sidang	: 21 Juli 2017
Tebal LKP	: 50 Halaman
Pembimbing 1	: Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
Pembimbing 2	: Farid Fathony Ashal, Lc., MA

Penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yang beralamat di Jl. T Iskandar kel. Lamglumpang Ulee Kareng Banda Aceh. PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah lembaga keuangan syariah yang mengembangkan usaha simpan pinjam dan lebih fokusnya untuk melayani Usaha Menengah dan Kecil (UMK) dan menyediakan jasa pembayaran tagihan secara *online*. Selama Penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik, penulis dominan di tempatkan pada bagian *payment*, sehingga penulis dapat terlibat langsung dalam proses pembayaran berbagai tagihan. Pembayaran tagihan tersebut dilakukan melalui aplikasi *payment point online bank*, *Payment point online bank* adalah loket pembayaran *online* yang melayani masyarakat dalam hal pembayaran berbagai macam tagihan rutin, seperti tagihan listrik, PDAM, telkom, dan tagihan lainnya. Adapun tujuan penulisan laporan kerja praktik ini adalah untuk memaparkan prosedur pelayanan dan pengelolaan jasa *payment point online bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. PT. BPRS Hikmah Wakilah memberi kemudahan bagi nasabah dalam menyelesaikan berbagai pembayaran tagihan dan memberi kemudahan dalam hal penyetoran karena adanya sistem penjemputan setoran. Kesimpulan yang dapat penulis simpulkan dalam prosedur pelayanan dan pengelolaan jasa *payment point online bank* adalah pelayanan pembayaran tagihan dilakukan dengan beberapa tahapan yang dimulai dengan tahap meminta struk *ID* tagihan rekening nasabah sampai pada tahap menyerahkan struk bukti pelunasan tagihan. Dan pengelolaan pendapatan *payment point online bank* dilakukan dengan cara penyetoran yang disetorkan langsung oleh *teller* ke tabungan yang telah disediakan oleh PT. Bank Bukopin. Porsi bagi hasil antara PT. Bank Bukopin dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah didapatkan secara berbeda-beda sesuai dengan jenis tagihan yang dilunasi oleh nasabah.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng	19
Tabel 3.1: Porsi Bagi Hasil PT. BPRS Hikmah Wakilah dan Bank Bukopin	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah.....	13
Gambar 3.1: Struk Rekening ID Pelanggan	23
Gambar 3.2: Aplikasi <i>Payment Point Online Bank</i>	23
Gambar 3.3: Login Aplikasi <i>Payment Point Online Bank</i>	23
Gambar 3.4: Kolom Tagihan.....	24
Gambar 3.5: Login ID Pelanggan	24
Gambar 3.6: Tahapan Pembayaran Tagihan Listrik, PDAM, dan Telkom	25
Gambar 3.7: Pembayaran dari Nasabah	26
Gambar 3.8: Pelunasan Tagihan.....	27
Gambar 3.9: Jumlah Uang Kembalian	27
Gambar 3.10: Struk Tanda Pelunasan Tagihan	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Aplikasi <i>Payment Point Oline Bank</i>	43
Lampiran 2	: Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah	44
Lampiran 3	: Sertifikat kerja praktik	45
Lampiran 4	: Lembar Nilai Kerja Praktik.....	46
Lampiran 5	: Lembar Kontrol Bimbingan I.....	47
Lampiran 6	: Lembar Kontrol Bimbingan II	48
Lampiran 7	: SK Bimbingan.....	49

BAB SATU PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Pada masa yang modern ini, hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank (Kasmir, 2010: 2). Di Indonesia perkembangan sektor jasa juga berlangsung pesat ditunjukkan dengan meningkatnya persentase sektor jasa (Tjiptono, 2004: 2).

Kenyataan ini mendorong adanya peningkatan minat dan perhatian, baik dikalangan akademisi maupun praktisi untuk menelaah dan mengkaji berbagai permasalahan dalam sektor jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Perkembangan dan peranan sektor jasa yang makin besar di masa mendatang terutama didorong oleh kemajuan pesat dalam teknologi telekomunikasi dan informasi (Tjiptono, 2004: 3).

Sebuah bank bukan saja berkewajiban menyediakan jasa-jasa yang dibutuhkan, tetapi caranya juga harus menyenangkan. Oleh karena itu, fasilitas-fasilitasnya haruslah memadai dan jam-jam kerjanya harus sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan masalah-masalah pengolahan intern, dan operasi-operasi yang ekonomis (Tjiptono, 2004: 4). Pelayanan yang baik dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2011: 152)

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga dapat memberikan beberapa pelayanan jasa. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank. Aktivitas pelayanan jasa, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa tersebut (Ismail, 2010: 6).

Selain menyediakan jasa-jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Bank juga harus memiliki pengelolaan yang efektif. Pengelolaan yang efektif diperlukan untuk kemajuan suatu bank, karena apabila suatu bank sudah dikelola dengan baik, maka masyarakat akan percaya dengan bank tersebut.

Pengelolaan pada dasarnya adalah pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu. Pengelolaan sama dengan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 2012: 2).

Dunia perbankan tidak hanya membutuhkan pengelolaan yang efektif, tetapi juga harus disertai dengan adanya kerja sama yang terjalin antara satu lembaga keuangan dengan lembaga keuangan lainnya, dikarenakan kerja sama memiliki banyak manfaat yang bisa didapat oleh kedua lembaga keuangan tersebut yang dapat mendorong hubungan antara dua perusahaan menjadi lebih erat dan harmonis. Karena kerja sama merupakan salah satu bentuk proses sosial, dimana di dalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan

bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing (Sari, 2014: 12).

Hal tersebut juga berlaku bagi PT. BPRS Hikmah Wakilah. Sebagai sebuah bank, PT. BPRS Hikmah Wakilah juga melakukan kegiatan sebagaimana yang dilakukan oleh lembaga keuangan lainnya dalam hal memenuhi kepuasan nasabah, salah satu diantaranya adalah dalam hal kerja sama. PT. BPRS Hikmah Wakilah telah menjalin kerja sama dengan berbagai lembaga-lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan konvensional, salah satu di antaranya adalah PT. Bank Bukopin. Kerja sama tersebut terjalin, dikarenakan PT. BPRS Hikmah Wakilah membuka usaha pembayaran tagihan secara *online* yang merupakan produk dari PT. Bank Bukopin.

PT. BPRS Hikmah Wakilah merupakan lembaga keuangan syariah yang mengembangkan usaha simpan pinjam dan lebih fokusnya untuk melayani UMK (Usaha Menengah dan Kecil). Setelah melakukan kerja sama dengan Bank Bukopin, PT. BPRS Hikmah Wakilah juga ikut memanfaatkan jasa pembayaran tagihan secara elektronik (*payment point online bank*). Adanya penyediaan jasa *payment point online bank* tersebut menambah pendapatan yang diterima PT. BPRS Hikmah Wakilah serta menambah layanan jasa untuk memuaskan nasabah, karena selain melakukan penyetoran ataupun penarikan, nasabah juga dapat melunasi tagihan bulannya langsung pada PT. BPRS Hikmah Wakilah. Berbagai macam informasi dapat langsung diketahui dengan menggunakan aplikasi *e-info payment*, aplikasi ini telah disediakan oleh PT. Bank Bukopin yaitu sebagai penyedia informasi jasa telekomunikasi yang sangat *detail* seperti informasi berupa nama, status komersial, periode, jumlah tagihan, mata

uang, status pembayaran, lokasi, tanggal pembayaran, serta jam atau waktu pembayaran (www.ppobbukopin.com, 2017).

Payment Point Online Bank (PPOB) adalah salah satu jasa perbankan untuk pembayaran dan untuk melayani masyarakat yang akan melakukan pembayaran-pembayaran yang *relative* rutin setiap jadwalnya. contohnya pembayaran bulanan yang nilainya *relative* kecil seperti pembayaran rekening listrik, telkom, indovision, dan PDAM, serta pembayaran kartu Prabayar atau pulsa.

Perancangan sistem pembayaran secara *online* bertujuan untuk kepentingan bersama yaitu kepentingan bagi masyarakat dan bagi pengelola sistem itu sendiri. Karena sebelum adanya sistem pembayaran secara *online*, masyarakat lebih sulit dalam melakukan pembayaran, karena harus mendatangi satu persatu tempat yang menyediakan pembayaran tagihan-tagihan yang ingin dilunasi. Dan bagi pengelola itu sendiri, seperti PT. PLN, adanya sistem pembayaran secara *online* dianggap penting dan memberi banyak kemudahan.

Payment Point Online Bank dianggap penting bagi PT. PLN, Karena PT. PLN merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, PLN dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam menghadapi era globalisasi dan informasi, banyak organisasi dalam berbagai ukuran melakukan langkah perubahan sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kondisi organisasi sekaligus untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat selaku pelanggan.

Salah satu hal yang menjadi titik perhatian dalam upaya-upaya meningkatkan kualitas pelayanannya adalah pada kemudahan dalam pembayaran tagihan listrik. Dalam Keputusan Direksi PLN No.

021.K/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan Dalam Fungsi Penagihan, disebutkan bahwa “dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran yang berorientasi pada pelanggan, perlu dibuat rencana kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengurusan penerimaan pembayaran piutang pelanggan”.

Terkait dengan hal ini, dalam pelayanan penerimaan pembayaran, PLN menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain seperti KUD (Koperasi Unit Desa), maupun instansi lain semacamnya dalam hal pembayaran listrik. Namun dalam pelaksanaannya, kerjasama kemitraan ini tidak mengalami perkembangan yang berarti (Pertiwi, 2009: 42).

Bahkan, dalam kerjasama kemitraan tersebut tidak jarang diwarnai kerawanan-kerawanan yang pada akhirnya merugikan pihak PLN, seperti penyalahgunaan uang tagihan listrik pelanggan oleh pihak KUD (Koperasi Unit Desa) atau instansi lain semacamnya, maupun sering terjadinya kasus perampokan uang tagihan listrik pelanggan yang hendak disetorkan ke bank oleh pihak KUD (Koperasi Unit Desa) atau instansi lain semacamnya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak PLN maupun KUD atau instansi lain semacamnya kurang berkompeten dalam pengelolaan keuangan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, serta dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal pembayaran tagihan listrik, sejak tahun 2007, secara bertahap pihak PLN Pusat mulai memberlakukan pelayanan pembayaran tagihan listrik melalui *Payment Point Online Bank* (PPOB). Melalui PPOB ini, pembayaran tagihan listrik dilakukan secara *online* melalui mitra kerja PLN misalnya bank, KUD bahkan masyarakat pun dapat

menjadi mitra kerja PLN selama ia telah terkoneksi dengan jaringan *online* PLN dan telah terdaftar sebagai *downline bank* (Pertiwi, 2009: 43).

Selain itu, dengan dilibatkannya masyarakat perorangan untuk dapat menjadi mitra kerja PLN dengan membuka jasa pelayanan pembayaran rekening listrik tentunya semakin memberi kemudahan bagi pelanggan untuk dapat membayar listrik tepat pada waktunya karena semakin bertambahnya jumlah tempat pembayaran listrik (pertiwi, 2009: 44).

Adanya jasa *payment point online Bank*, dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran tagihan, terlebih lagi masyarakat yang memiliki beberapa macam tagihan bulanan yang harus dibayar. Maka dengan adanya *payment point online bank* ini, masyarakat dapat langsung membayar berbagai macam tagihan yang mereka inginkan pada satu tempat saja, tanpa harus mendatangi satu persatu tempat pembayaran tagihan-tagihan yang akan dibayar. Itulah alasan mengapa *payment point online bank* itu dirancang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis Laporan Kerja Praktik (LKP) berjudul **“Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan Jasa *Payment Point Online Bank* Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh”**.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

- a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan *payment point online bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
- b. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan *payment point online bank* pada PT. BPRS Hikah Wakilah Banda Aceh.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil dari Laporan Kerja Praktik adalah sebagai berikut :

a. Bagi Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil laporan kerja praktik ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Diploma III Perbankan Syariah untuk mengetahui tentang prosedur pelayanan jasa pembayaran rekening listrik PLN, telkom, dan PDAM, serta pembayaran kartu prabayar melalui *Payment Point Online Bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh serta dapat mengetahui bagaimana pengelolaan *payment point online bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah.

b. Masyarakat

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat luas dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya dalam melakukan pembayaran melalui *payment point online* serta memperoleh informasi dan transaksi untuk berbagai tagihan dapat dilakukan langsung pada satu tempat.

c. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik (LKP) dapat menjadi acuan bagi pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh untuk menambah layanan jasa agar nasabah semakin puas dan mempromosikan sekaligus mengembangkan produk jasa pembayaran melalui *payment point online bank*.

d. Penulis

Laporan Kerja Praktik (LKP) ini bermanfaat untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta mendapat pengalaman tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan jasa khususnya jasa

pembayaran rekening listrik, telkom, dan PDAM, serta pembayaran tagihan-tagihan lainnya yang tersedia pada *payment point online bank*. Serta dapat mengerti bagaimana dunia perbankan pada umumnya. Selain itu dapat menjadi perbandingan antara teori yang dipelajari ketika menimba ilmu di Universitas dengan praktik langsung di dunia kerja.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini akan dibagi atas 4 (empat) bab, di mana pada bab pertama ini dijelaskan tentang pendahuluan yang merupakan penjelasan-penjelasan yang sangat erat kaitannya dengan pokok pembahasan yang akan dibahas oleh penulis, dimana pada bab pendahuluan ini dicantumkan beberapa pokok-pokok pembahasan yang terdiri dari latar belakang, tujuan laporan kerja praktik, dan kegunaan kerja praktik, serta sistematika penulisan laporan kerja praktik yang menjelaskan secara ringkas penulisan laporan kerja praktik.

Selanjutnya pada bab kedua, penulis memaparkan tentang gambaran umum tempat penulis melakukan kerja praktik, dimana penulis di tempatkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng, dan gambaran umum tentang PT. BPRS Hikmah Wakilah yang akan penulis paparkan berupa sejarah singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, kegiatan usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah, serta keadaan personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

Pada bab ketiga ini, penulis akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan di tempat magang yang terdiri dari kegiatan kerja praktik, dimana selama penulis melakukan kerja praktik penulis ditempatkan pada beberapa bagian yaitu

pada bagian *Teller*, bagian *payment*, bagian *Account Officer (AO)*, dan juga bagian Umum. Selain itu pada bab ini, penulis juga akan menjelaskan tentang bidang kerja praktik serta teori yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas.

Pada bab selanjutnya adalah bab penutup, yang merupakan tugas akhir dari laporan kerja praktik yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Pernyataan-pernyataan yang merupakan kesimpulan atas pembahasan yang dilakukan di dalam bab-bab utama yang dirasa perlu dalam penulisan laporan ini. Karena penulis dapat mengemas hasil dari kerja praktik ini menjadi kompleks dan sederhana, sehingga memudahkan pembaca dalam memahaminya. Saran juga diperlukan karena berisi hal-hal yang dipandang penting untuk ditindaklanjuti demi semakin optimalnya hasil yang akan di capai.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Hikmah Wakilah didirikan pada tanggal 14 September 1994. Pada mula pendiriannya PT. BPRS Hikmah Wakilah dijalankan dengan konsep perbankan konvensional. PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapat izin operasional sebagai BPR (Bank Perkreditan Rakyat) dari Menteri Keuangan RI sesuai keputusannya dengan nomor KEP-199/KM.17/95 tanggal 18 Juli 1995. Sehingga pada bulan Agustus tahun 2010, PT. BPRS Hikmah Wakilah dikonversi menjadi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), dimana sejak saat itu PT. BPRS Hikmah Wakilah mulai menerapkan konsep dan tata cara syariah. Kemudian diubahlah nama perusahaan dari awalnya PT. BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Hikmah Wakilah menjadi PT. BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) Hikmah Wakilah.

Sejak pertama kali beroperasi pada tahun 1995 PT. BPRS Hikmah Wakilah berkantor di Jl. Krueng Raya Desa Baet, Kec. Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Pada masa itu kondisi Aceh sedang dilanda konflik sehingga PT. BPRS Hikmah Wakilah mengalami kesulitan dalam pengembangan dan pada tahun 2001 PT. BPRS Hikmah Wakilah pindah Kantor ke Jl. T. Nyak Arief No. 159 E, Jeulingke Banda Aceh. Pada bulan Desember tahun 2004 saat terjadinya Tsunami, kantor PT. BPRS Hikmah Wakilah mengalami kerusakan dan kehilangan sebagian besar nasabah, serta kehilangan beberapa karyawan, dan juga kehilangan anggota keluarganya yang meninggal akibat Tsunami.

Terjadinya konflik dan Tsunami di Aceh Desember 2004 yang membuat kondisi keuangan PT. BPRS Hikmah Wakilah saat itu sangat

sulit dan tidak sehat bahkan hampir tutup, harapan satu-satunya adalah pemegang saham yang bersedia untuk menambah modalnya sehingga dapat berjalan dengan baik. Namun, dengan kondisi PT. BPRS Hikmah Wakilah saat itu yang tidak sehat, sangat sulit untuk mendapatkan pemegang saham yang bersedia untuk menambahkan modalnya.

Kondisi yang dialami PT. BPRS Hikmah Wakilah tahun 2004, tidak membuat PT. BPRS Hikmah Wakilah menyerah dan menutup usahanya. Sehingga pada Agustus 2006 jumlah modal yang disetor PT. BPRS Hikmah Wakilah telah ditingkatkan dan mencapai Standar Minimum yang diwajibkan oleh Bank Indonesia, sehingga hal ini memungkinkan PT. BPRS Hikmah Wakilah untuk pindah ke kantornya yang baru. Pada November 2006 lokasi Kantor Pusat dipindahkan ke Jl. Sri ratu Safiatuddin No. 50 Peunayong Banda Aceh yang lokasinya merupakan kawasan pusat ekonomi dan perdagangan kota Banda Aceh. PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan perubahan dan perkembangan kinerja yang semakin baik dan sehat dengan adanya struktur manajemen serta pengambilan langkah yang tepat terhadap kemajuan perusahaan.

Adapun kegiatan usaha yang dilakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah dari sejak berdiri fokus untuk melayani usaha mikro dan kecil (UMK) yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat, dan persyaratan ringan. PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas marketing yang berfungsi memberikan pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat usaha menengah kecil (UMK) yang cenderung tidak dapat meninggalkan usaha

kesehariannya di pasar/toko/rumah (Profil perusahaan PT. BPRS Hikmah Wakilah, 2012).

2.1.2 Visi dan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah

PT. BPRS Hikmah Wakilah sebagai sebuah lembaga keuangan yang melayani masyarakat usaha mikro tentunya memiliki tujuan dan alasan tertentu.

Adapun visi PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

- a. Menjadikan BPR Syariah yang terbaik di Provinsi Aceh.
- b. menjadikan BPR Syariah yang melayani masyarakat ekonomi kecil di Provisi Aceh”.

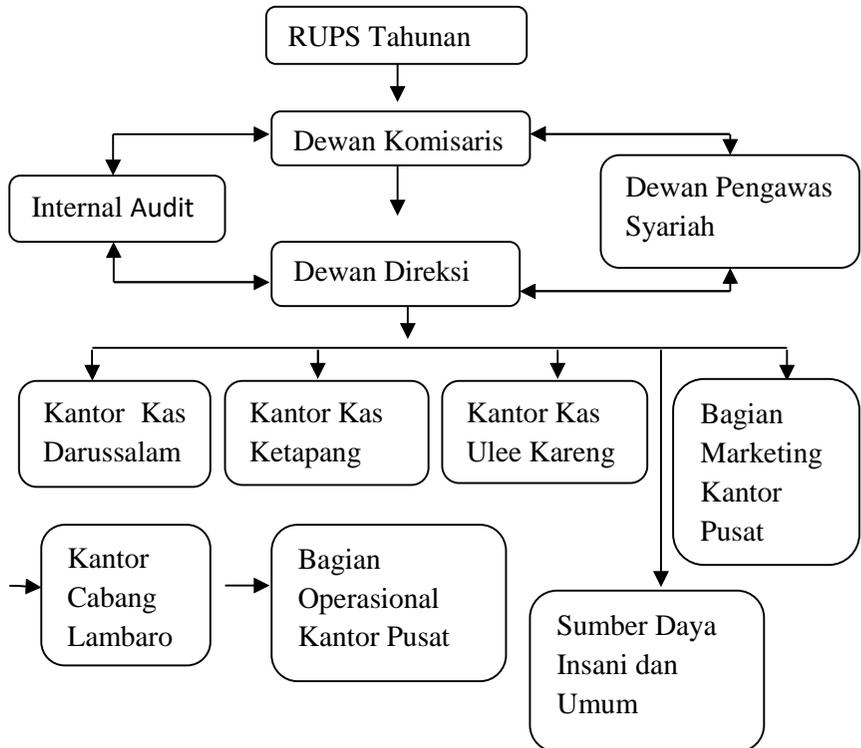
Selain mempunyai visi, PT. BPRS Hikmah Wakilah juga mempunyai misi. Adapun misi PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah sebagai berikut:

- a. Menjalankan prinsip syariah secara konsisten dan konsekwen.
- b. Fokus terhadap usaha mikro dan kecil.
- c. Menjadikan pasar-pasar tradisional merupakan *captive market* PT. BPRS Hikmah Wakilah.
- d. Membuka jaringan pemasaran/kantor kas/capem di Provinsi Aceh yang memiliki potensi ekonomi yang baik. (Profil PT. BPRS Hikah Wakilah, 2017).

2.2 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah

Menurut ketentuan pasal 19 SK. DIR. BI. 32/36/1999 struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah terdiri dari Dewan Komisaris dan Dewan Direksi didampingi kepengurusan. Suatu BPRS wajib pula memiliki Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi kegiatan BPRS. Berikut ini dapat dilihat susunan dari struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah.

Gambar 2.1: Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah



Sumber : PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, 2017

Adapun saat penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik, penulis di tempatkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee kareng yang beralamatkan di Jl. T Iskandar Kel. Lamglumpang Ulee Kareng Banda Aceh. Berikut struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng yang terdiri dari :

- a. Kepala Kantor Kas/*supervisor* yang bertugas sebagai orang yang bertanggung jawab memantau dan mengelola semua kegiatan yang berlangsung pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ukee Kareng.

- b. *Account Officer* adalah petugas yang bertanggung jawab pada pembiayaan, yang memiliki tugas dan kewajiban mengelola pembiayaan dan mencari nasabah pembiayaan dan juga mengurus berbagai dokumen kelengkapan data nasabah.
- c. *Operation Officer* merupakan bagian yang terdiri dari beberapa bidang yang menjalankan kegiatan operasional.

Berikut *Operation Officer* yang bertugas pada PT. BPRS Hikmah Wakilah diantaranya:

- 1) *Customer Service* yang bertugas melayani dan memberikan penjelasan terkait produk perbankan serta informasi lainnya yang dibutuhkan nasabah.
- 2) *Teller* merupakan bagian yang melayani penyetoran, penarikan dan transfer yang dilakukan oleh nasabah, dan dilakukan secara cepat dan tepat.
- 3) *Back Officer*/Bagian umum yaitu petugas yang bertugas untuk memeriksa ulang terkait transaksi *front Officer*, yang termasuk kepala bagian *back officer* adalah *securiry* (satpam) yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban kantor, baik pada siang maupun malam hari dan melayani tiap nasabah yang hadir serta memberikan informasi dan bantuan jika nasabah mengalami kesulitan dan masalah (Profil PT. BPRS Hikah Wakilah, 2017).

2.3 Kegiatan Usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam menjalankan fungsinya sebagai sebuah lembaga keuangan terdiri dari beberapa kegiatan-kegiatan yang akan dijabarkan sebagai berikut:

2.3.1 Penghimpunan Dana

Sebagai lembaga keuangan, masalah bank yang paling utama adalah dana, tanpa dana yang cukup bank tidak dapat dijalankan. Sebagai sebuah lembaga keuangan, perbankan syariah juga melakukan kegiatan penghimpunan dana agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Penghimpunan dana pada PT. BPRS Hikmah Wakilah berbentuk tabungan dan deposito. Produk penghimpunan dana pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yang berjalan ataupun yang aktif terbagi menjadi 4 (empat) produk, diantaranya¹:

- a. Tabungan Hikmah Wakilah merupakan tabungan komersil yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat dan sangat cocok untuk mengembangkan usaha, yang penarikan dan penyeterannya dapat dilakukan setiap hari pada jam kerja.
- b. Tabungan Pendidikan adalah tabungan yang bersifat sebagai investasi masa depan para pelajar, khususnya pelajar sekolah dasar. Simpanan ini sebagai modal pelajar untuk masuk ke sekolah lanjutan, di masa kelanjutan perkembangan dan biaya melanjutkan sekolah semakin mahal.
- c. Tabunganku merupakan program pemerintah secara nasional untuk menumbuh kembangkan budaya menabung dalam masyarakat. Program ini baru saja diluncurkan oleh pemerintah

¹ Hasil wawancara dengan Fajriyati, Teller rekap CS Kantor Kas Ulee Kareng, 9 Maret 2017

dan mendapat apresiasi yang sangat besar dari kalangan masyarakat, tabungan ini difokuskan untuk investasi.

- d. Deposito *Mudharabah* berjangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan. Apabila nasabah ingin menarik uangnya sebelum jatuh tempo pada PT. BPRS Hikmah Wakilah tidak diberlakukan denda/sanksi.

3.3.2 Penyaluran Dana

Untuk mengoptimalkan fungsi dari lembaga keuangan untuk mensejahterakan masyarakat, maka dana yang diperoleh haruslah disalurkan atau yang disebut dengan pembiayaan kepada masyarakat dengan sistem yang digunakan yaitu sistem bagi hasil/*profit sharing* (sulhan dan siswanto, 2008: 132). Adapun kegiatan penyaluran dana yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah dilakukan melalui bentuk pinjaman atau pembiayaan. Berikut pembiayaan yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah.

- a. Pembiayaan *Murabahah* (jual beli), pembiayaan *murabahah* adalah suatu perjanjian pembiayaan berdasarkan sistem jual beli, di mana bank membiayai kebutuhan investasi nasabah yang kemudian dijual kepada nasabah dengan harga jual tertentu yang disepakati dan dituangkan pada akad pembiayaan, atau sama dengan akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati penjual dan pembeli (Karim, 2011: 113).
- b. Pembiayaan *Mudharabah* (bagi hasil) adalah akad kerjasama antara bank sebagai penyedia dana (*shahibul mal*) dengan nasabah (*mudharib*) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang bermanfaat dan

halal. Keuntungan dari penggunaan dana bank yang dikelola oleh *mudharib* dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati, atau biasa juga diartikan sebagai persetujuan kongsi antara harta dari salah satu pihak dengan kerja pihak lain (Karim, 2011: 205).

- c. Pembiayaan *Musyarakah*, pembiayaan *musyarakah* adalah suatu bentuk kerja sama antar bank sebagai penyedia dana dengan nasabah dimana masing-masing pihak memiliki porsi modal dalam jumlah yang sama atau berbeda sesuai kesepakatan. Penyertaan modal tersebut digunakan untuk pengelolaan suatu usaha/proyek yang menguntungkan dan sesuai dengan prinsip syariah. Pembagian keuntungan akan dibagi berdasarkan nisbah yang telah disetujui serta dituangkan dalam akad pembiayaan sedangkan kerugian berdasarkan kontribusi dana (Wirnyaningsih, 2007: 119).
- d. Pembiayaan *Ijarah*, adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri (Solihin, 2008: 131).

2.3.3 Pelayanan Jasa

PT. BPRS Hikmah Wakilah menyediakan berbagai macam layanan jasa guna memuaskan nasabahnya. Adapun berbagai layanan yang tersedia tersebut berupa layanan jasa antar jemput setoran atau sering dikenal dengan nama jemput bola, layanan jasa *transfer*

(pengiriman uang) antar bank, dan layanan jasa pembayaran berbagai macam tagihan rutin masyarakat.²

Layanan jasa jemput bola adalah ciri khas dari PT. BPRS Hikmah Wakilah. Layanan tersebut membuat PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapatkan banyak nasabah dari golongan pengusaha mikro, karena sebagian besar pengusaha mikro sulit untuk meninggalkan pekerjaannya hanya untuk melakukan penarikan atau penyetoran uang, sehingga para nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah merasa terbantu dengan sistem jemput bola.

Selain jasa jemput bola, juga adanya pelayanan jasa pengiriman uang (*transfer*). *Transfer* merupakan salah satu jasa yang tersedia pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri.

Layanan jasa lainnya pada PT. BPRS Hikmah Wakilah adalah jasa pembayaran *online* untuk membayar berbagai macam tagihan rutin masyarakat. Berbagai macam tagihan-tagihan yang dapat dibayar pada jasa *payment point online bank* tersebut berupa tagihan listrik, PDAM, listrik Prabayar, *okevision*, *indovision*, top TV, *speedy*, dan berbagai tagihan lainnya. Jasa ini membuat masyarakat lebih mudah untuk melakukan pembayaran berbagai tagihannya, karena mendapatkan layanan yang lebih dekat, cepat dan tentunya memuaskan pelanggan karena dilayani secara profesional.

² Hasil wawancara dengan Fajriyati, Teller rekap CS Kantor Kas Ulee Kareng, 19 Maret 2017

2.4 Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah

Sejak berdirinya PT. BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 14 september 1994 dan mulai beroperasi pada tahun 1995 sampai dengan saat ini, jumlah karyawan dan karyawan pada Kantor Kas Ulee Kareng sebanyak lima orang di dalamnya, terdiri dari empat karyawan dan satu karyawan, gambaran posisi yang di tempati oleh para karyawan diantaranya adalah kepala kantor kas/*supervisor/legal officer, account officer/marketing, teller/customer service* dan satpam/*security*.³ Dengan perincian Jenjang pendidikannya: S2 adalah 1 orang karyawan, S1 berjumlah 1 orang karyawan, dan jenjang pendidikan Diploma III berjumlah dua orang karyawan, serta 1 orang karyawan yang jenjang pendidikan terakhirnya SMA. Adapun keadaan personalia secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1: Keadaan Personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng

No	Nama	Jenis kelamin	Jenjang Pendidikan	Jabatan
1	Bambang Suryadi	Laki-laki	D-III	Kepala Kantor Kas
2	Suryadi	Laki-laki	S2	Marketing/AO
3	Rudi Irwanda	Laki-laki	S1	Marketing/AO
4	Fajriyati	Perempuan	D-III	Teller/CS
5	Antoni Ginting	Laki-laki	SMA	Security

³ Hasil Wawancara dengan Bambang Suryadi, Kepala Kantor Kas, 2 Maret 2017

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik/*magang/job training* yang dilaksanakan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah berlangsung sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan ditentukan oleh kedua belah pihak, yaitu Prodi Diploma III Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah PT. BPRS Hikmah Wakilah. Selama kegiatan kerja praktik berlangsung penulis ditempatkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng, penulis dibimbing oleh para karyawan dan juga oleh Kepala Bagian Kantor Kas Ulee Kareng.

Prosedur yang ditetapkan oleh pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng, penulis diharuskan untuk ikut serta membantu seluruh kegiatan yang selayaknya penulis lakukan. Kegiatan tersebut dilakukan dibawah bimbingan para karyawan dan berlangsung hingga jam kantor berakhir serta kegiatan lain yang akan mendorong pengembangan diri dalam mendapatkan pengetahuan dan ilmu baru mengenai dunia kerja.

Selama mengikuti kegiatan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng, kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan ditempatkan pada bagian yang berbeda-beda, diantaranya pada bagian *Teller*, bagian *Payment*, bagian Marketing dan bagian Umum. Rincian kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

3.1.1 Bagian Teller

Pada bagian *Teller*, penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik yaitu membantu *teller* melakukan *transfer* (pengiriman uang) secara

online antar bank dan juga membantu *teller* menghitung uang kas serta membantu melakukan penyetoran uang kas ke Bank Syariah Mandiri bersama *Security* Kantor Kas Ulee Kareng.

3.1.2 Bagian Payment

Pada bagian *Payment*, penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik yaitu penulis membantu *teller* melayani transaksi pembayaran *payment point online bank* yang berisi transaksi pembayaran rekening listrik, PDAM, t-halo, telkom, *speedy*, indovision, listrik Prabayar, pulsa, top tv, dan jenis tagihan lainnya. Dan juga membantu *teller* merekap laporan *payment* serta membantu menghitung jumlah uang yang masuk pada transaksi *payment* dan menghitung berapa *fee* yang di dapat setiap harinya

3.1.2 Bagian Marketing

Pada bagian marketing, yang penulis lakukan adalah ikut serta turun kelapangan membantu menjemput setoran dan mengantarkan penarikan serta membagikan brosur kepada para pengusaha mikro dan juga membantu menghitung uang hasil jemputan setoran dari para nasabah.

3.1.3 Bagian Umum

Pada bagian umum, penulis membantu menyusun berkas-berkas transaksi harian, membantu melakukan stempel pada buku tabungan, juga membantu melengkapi data nasabah pada formulir pembukaan rekening, dan membantu menyalin data nasabah pada buku registrasi, serta membantu memeriksa berkas transaksi harian.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama penulis melakukan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah, penulis dominan ditempatkan pada bagian *Teller*, kegiatan pada bagian ini membantu *Teller* dalam hal melayani transaksi *payment point online bank* yang berisi beberapa pembayaran tagihan, membantu memberikan informasi mengenai ketentuan pembayaran tagihan agar nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan yang diinginkan. Dalam hal ini, penulis akan memaparkan prosedur pembayaran tagihan rutin melalui *payment point online bank*, pengelolaan keuangan jasa *payment point online bank*, dan hubungan antar sesama pengelola *payment point online bank*, serta manfaat *payment point online bank*.

3.2.1 Prosedur Pembayaran Tagihan Melalui *Payment Point Online*

Melalui *payment point online bank*, masyarakat akan lebih mudah melakukan pembayaran berbagai macam tagihannya, karena semua tagihan yang ingin dilunasi dapat dilakukan pada satu tempat pembayaran saja. Adapun prosedur ataupun tahapan-tahapan dalam melakukan pembayaran tagihan masyarakat melalui *payment point online bank* adalah sebagai berikut :

a. Menunjukkan *ID* pelanggan

Nasabah wajib menunjukkan *ID* pelanggan agar dapat melakukan pembayaran. Gambar dibawah ini adalah contoh struk rekening nasabah yang memiliki *ID* pelanggan.

Gambar 3.1: Struk Rekening *ID* Pelanggan

PT. BPRS HIKMAH WAKILAH 1
 dicetak oleh: 624791838
 Waktu Cetak : 12/05/2017 16:17:19

No:Produk	NoPel	Nama	Keterangan	Sub-Total
1	1120120198208	SYAMBURI	!Masi/2017 - Rp203,109	203,109
2	1111000239912	JALUHARI	!Masi/2017 - Rp46,929	46,929
3	10111101109292	INGADIMAN	!Masi/2017 - Rp666,298	666,298
4	PDAMI :20290	!LIONG HUNG HOIHERO	!Apr/2017 - Rp117,450	117,450
[INI ADALAH REKAP TAGIHAN. BUKAN MERUPAKAN BUKTI PEMBAYARAN]				GRAND TOTAL : 1.113.736

b. Membuka Aplikasi *Payment Point Online bank*

Setelah nasabah menyerahkan *ID* maka karyawan akan membuka aplikasi yang telah tersedia pada PT. BPRS Hikmah Wakilah. Dibawah ini adalah contoh gambar aplikasi *payment point online bukopin*.

Gambar 3.2: Aplikasi *Payment Point Onine Bank*

c. Login

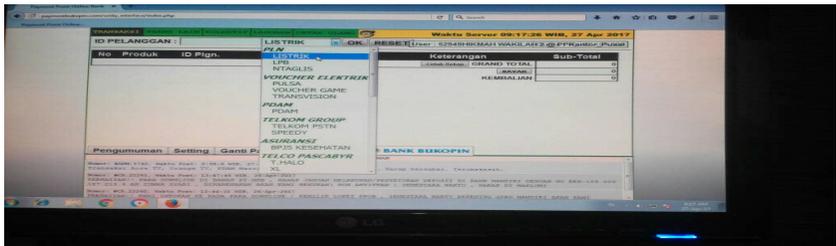
Selanjutnya karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah memasukkan *ID* pada aplikasi yang telah disediakan oleh Bank Bukopin pada PT. BPRS Hikmah Wakilah, kemudian memasukkan *password* dan melakukan verifikasi. Berikut ini contoh gambarnya.

Gambar 3.3: Login Aplikasi *Payment Point Online Bank*

d. Kolom Tagihan

Selanjutnya tersedia berbagai macam pilihan tagihan, maka karyawan akan memilih pada kolom-kolom tagihan yang nasabah ingin lunasi, agar dapat melihat jumlah tagihan pelanggan yang akan dibayar. Pada struk diatas, nasabah melunasi 2 tagihan listrik, 1 tagihan PDAM, dan 1 tagihan Telkom. Dapat dilihat seperti pada gambar berikut:

Gambar 3.4: Kolom Tagihan



e. ID Pelanggan

Memasukkan *ID* pelanggan untuk melihat berapa jumlah tagihan yang harus dilunasi. Seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar 3.5: Login ID Pelanggan



f. Jumlah Tagihan

Kemudian akan tampil jumlah setiap tagihan-tagihan yang harus dibayar nasabah. Setiap satu tagihan karyawan harus memasukkan *ID* nya masing-masing, dan dilakukan setahap demi setahap sampai pada tagihan terakhir. Seperti pada gambar dibawah ini.

Gambar 3.6: Tahapan Pembayaran Tagihan Listrik, PDAM, dan Telkom

The figure consists of four screenshots of a billing system interface, showing the step-by-step addition of utility bills to a customer's account. The interface displays a table with columns for No, Produk, ID Pign., Nama Pelanggan, Keterangan, and Sub-Total. Below the table, there are buttons for 'Cetak Rekap', 'GRAND TOTAL', 'BAYAR', and 'KEMBALIAN'.

Screenshot 1: Shows a single bill for Listrik (ID Pign. 120120198208) for customer SYAMSURI. The Sub-Total is 283.109.

No	Produk	ID Pign.	Nama Pelanggan	Keterangan	Sub-Total	
1	LISTRIK	120120198208	SYAMSURI	Mai/2017 - Rp280.609 Jml Tag. - Rp280.609 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	283.109	
Cetak Rekap					GRAND TOTAL	283.109
					BAYAR	0
					KEMBALIAN	-283.109

Screenshot 2: Shows two bills: Listrik (ID Pign. 120120198208) for SYAMSURI and Listrik (ID Pign. 111000239912) for JAUHARI. The Sub-Totals are 283.109 and 46.929 respectively.

No	Produk	ID Pign.	Nama Pelanggan	Keterangan	Sub-Total	
1	LISTRIK	120120198208	SYAMSURI	Mai/2017 - Rp280.609 Jml Tag. - Rp280.609 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	283.109	
2	LISTRIK	111000239912	JAUHARI	Mai/2017 - Rp44.429 Jml Tag. - Rp44.429 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	46.929	
Cetak Rekap					GRAND TOTAL	330.038
					BAYAR	0
					KEMBALIAN	-330.038

Screenshot 3: Shows three bills: Listrik (ID Pign. 120120198208) for SYAMSURI, Listrik (ID Pign. 111000239912) for JAUHARI, and Telkom (ID Pign. 0111101109292) for NGADIMAN. The Sub-Totals are 283.109, 46.929, and 666.248 respectively.

No	Produk	ID Pign.	Nama Pelanggan	Keterangan	Sub-Total	
1	LISTRIK	120120198208	SYAMSURI	Mai/2017 - Rp280.609 Jml Tag. - Rp280.609 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	283.109	
2	LISTRIK	111000239912	JAUHARI	Mai/2017 - Rp44.429 Jml Tag. - Rp44.429 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	46.929	
3	TELKOM	0111101109292	NGADIMAN	Mai/2017 - Rp666.248	666.248	
Cetak Rekap					GRAND TOTAL	996.286
					BAYAR	0
					KEMBALIAN	-996.286

Screenshot 4: Shows four bills: Listrik (ID Pign. 120120198208) for SYAMSURI, Listrik (ID Pign. 111000239912) for JAUHARI, Telkom (ID Pign. 0111101109292) for NGADIMAN, and PDAM (ID Pign. 00020290) for LYONG HUNG ROINERO. The Sub-Totals are 283.109, 46.929, 666.248, and 117.450 respectively.

No	Produk	ID Pign.	Nama Pelanggan	Keterangan	Sub-Total	
1	LISTRIK	120120198208	SYAMSURI	Mai/2017 - Rp280.609 Jml Tag. - Rp280.609 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	283.109	
2	LISTRIK	111000239912	JAUHARI	Mai/2017 - Rp44.429 Jml Tag. - Rp44.429 Adm Bank - Rp2.500 Lembar Tagihan: 1 bln	46.929	
3	TELKOM	0111101109292	NGADIMAN	Mai/2017 - Rp666.248	666.248	
4	PDAM	00020290	LYONG HUNG ROINERO	Apr/2017 - Rp117.450	117.450	
Cetak Rekap					GRAND TOTAL	1.113.736
					BAYAR	0
					KEMBALIAN	-1.113.736

g. Menerima Pembayaran

Setelah mengetahui jumlah tagihan yang harus dibayar oleh nasabah, maka karyawan memberitahukan berapa jumlahnya kepada nasabah kemudian nasabah memberikan sejumlah uang untuk membayar tagihannya.

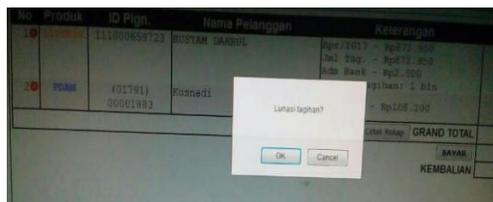
Gambar 3.7: Pembayaran dari Nasabah



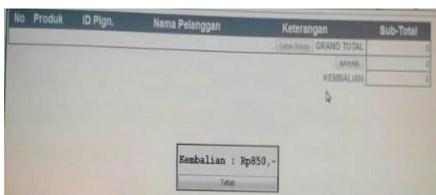
h. Pelunasan Tagihan

Setelah menerima uang pembayaran dari nasabah, maka karyawan melakukan pelunasan, yaitu memasukkan jumlah uang yang diberikan oleh nasabah. Dan jika uang yang nasabah berikan melebihi dari jumlah tagihannya, maka kembaliannya akan ditampilkan dan karyawan segera mengembalikan kembaliannya tersebut berdasarkan jumlah yang ditampilkan pada sistem *payment*. Seperti pada gambar berikut :

Gambar 3.8: Pelunasan Tagihan



Gambar 3.9: Jumlah Uang Kembalian



memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Dikarenakan pembayaran-pembayaran tagihan tersebut merupakan pembayaran yang rutin dilakukan oleh masyarakat maupun para anggota.⁴

Adapun porsi bagi hasil yang didapat oleh dua lembaga keuangan tersebut, yaitu PT. BPRS Hikmah Wakilah dan PT. Bank Bukopin pada tahun 2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1: Porsi Bagi Hasil PT. BPRS Hikmah Wakilah dan PT. Bank Bukopin

Jenis Tagihan	Porsi Bagi Hasil PT. BPRS Hikmah Wakilah	Porsi Bagi Hasil PT. Bank Bukopin
Ntaglis	Rp. 2.500,00/struk	Rp. 0,00/struk
Listrik	Rp. 2.050,00/struk	Rp. 450,00/struk
Listrik Prabayar	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
PDAM	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Pulsa	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Voucher Game	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
T-Halo	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Telkom Pstn	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Speedy	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
XI	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Esia	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Smartfren	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk
Dan Tagihan Lainnya	Rp. 1.000,00/struk	Rp. 1.500,00/struk

Sumber : PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, 2017

⁴Hasil wawancara dengan Rina Srihandayani, Customer Service Kantor Pusat, 29 Maret 2017

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa pendapatan dari pembayaran *online/payment point online bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah semakin hari semakin bertambah, karena hampir setiap harinya nasabah selalu melakukan pembayaran untuk berbagai macam tagihan .

Pendapatan yang didapatkan dari berbagai jenis tagihan tersebut akan diterima PT. BPRS Hikmah Wakilah setiap bulannya yang disetorkan oleh PT. Bank Bukopin, karena bagi hasil layanan jasa *payment point online bank* antara kedua lembaga keuangan tersebut dilakukan setiap bulannya. Setiap satu struk atau satu kertas *payment* yang digunakan sebagai bukti pelunasan tagihan nasabah dikenakan biaya administrasi bank sebesar Rp. 2.500,00. Dari kertas *payment* tersebut PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapat porsi keuntungan yang berbeda-beda sesuai dengan jenis tagihan yang nasabah lunasi.

Pengelolaan keuangan *payment point online bank* dari PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada PT. Bank Bukopin berlangsung secara *online* yaitu dengan cara penyetoran. Adapun pengelolaan keuangan tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, transaksi pembayaran *payment point online bank* berlaku dari jam 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB dan pada saat jam 15.00 WIB karyawan menghitung pemasukan uang *payment point online tersebut*. Selanjutnya Hasil yang dihitung harus sesuai dengan hasil yang telah tertera pada laporan harian *payment point online bank*.

Tahap kedua, pada laporan harian *payment point online bank* terdapat 2 (dua) pos yaitu setoran dan *fee*, Jumlah yang tertera pada pos setoran adalah jumlah uang yang harus disetor oleh karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah ke tabungan yang telah disediakan oleh PT. Bank Bukopin setiap harinya setelah karyawan menutup transaksi *payment*

point online bank. Sedangkan jumlah yang tertera pada pos *fee* merupakan keuntungan tambahan yang diperoleh PT. BPRS Hikmah Wakilah. *Fee* tersebut berasal dari uang recehan nasabah yang tidak ingin dikembalikan oleh nasabah. Misalnya, tagihan nasabah RP. 109.890,00 dan nasabah memberikan uang sebesar RP. 110.000,00.

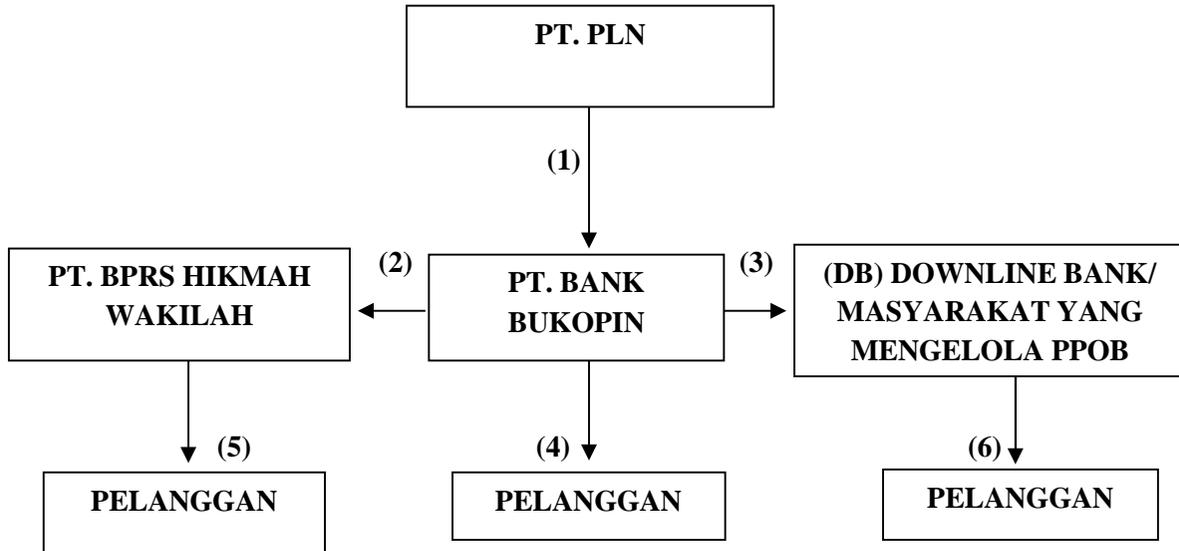
Tahap yang ketiga, *fee* tersebut dimasukkan ke pos masing-masing kantor PT. BPRS Hikmah Wakilah. Karena kantor pusat, cabang serta kantor-kantor kas PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki pos nya masing-masing. Dan tahap yang terakhir adalah mencetak laporan *payment*, setelah laporan harian *payment point online bank* tercetak, maka *teller* PT. BPRS Hikmah Wakilah segera menyetor uang *Payment* tersebut ke tabungan yang telah disediakan oleh PT. Bank Bukopin. Kegiatan itu berlangsung setiap harinya sesuai jam kerja PT. BPRS Hikmah Wakilah. Pencetakan laporan harian *payment point online bank* tersebut adalah sebagai bukti jumlah pemasukan uang *payment* di masing-masing kantor PT. BPRS Hikmah Wakilah.⁵

3.2.3 Hubungan Kerja Sama Antar Pengelola *Payment Point Online Bank*

Pengelolaan *payment point online bank* tidak dapat dilakukan secara personal, tetapi harus adanya kerja sama antara satu pihak dengan pihak lainnya agar tujuan dan pelayanan *payment point online bank* dapat dijalankan seperti yang diharapkan. Adapun hubungan kerja sama antara satu pengelola dengan pengelola lain *payment point online bank* dapat dilihat pada skema berikut:

⁵Hasil wawancara dengan Rudi Irwanda, Marketing Kantor Kas, 29 Mei 2017

Skema 3.1: Hubungan Kerja Sama Antar Pengelola PPOB



Sumber : PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, 2017

Berdasarkan skema di atas, dapat diketahui bahwa hubungan antar sesama pengelola *payment point online bank* dilakukan dengan cara kerja sama, kerja sama tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pertama, PLN sebagai penyedia arus listrik menyediakan pembayaran tagihan listrik masyarakat dalam aplikasi *payment point online bank*, *payment point online bank* tersebut digunakan ataupun dijadikan sebagai jasa dari beberapa bank, salah satunya adalah PT. Bank Bukopin. Bank bukopin menyediakan *payment point online bank* tersebut sebagai layanan jasa di bank tersebut dan berkerja sama dengan berbagai penyedia berbagai macam tagihan-tagihan pada aplikasi *payment point online bank* salah satunya adalah PLN.

- 2) Pada tahap kedua, PT. Bank Bukopin memperluas jaringan dalam hal pelayanan jasa *payment point online bank* yaitu melakukan kerja sama dengan bank-bank lain salah satunya adalah PT. BPRS Hikmah Wakilah. PT. BPRS Hikmah Wakilah ikut membuka layanan jasa *payment point online bank* menjadi salah satu jasa pada PT. BPRS Hikmah Wakilah tersebut, dan dalam hal ini PT. BPRS Hikmah Wakilah berada dibawah naungan PT. Bank Bukopin.
- 3) Pada tahap ketiga, PT. Bank Bukopin semakin memperluas jaringan *payment point online bank* dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin menjadi *downline bank* yaitu ikut memanfaatkan jasa *payment point online bank* tersebut.
- 4) Pada tahap keempat, PT. Bank Bukopin melayani nasabah/pelanggan yang ingin membayar berbagai macam tagihannya.
- 5) Pada tahap kelima, PT. BPRS Hikmah Wakilah melayani nasabah/pelanggan yang ingin membayar berbagai macam tagihannya.
- 6) Pada tahap keenam, masyarakat yang ikut memanfaatkan *payment point online bank* atau sering disebut *downline bank* juga ikut melayani pelanggan yang ingin membayar berbagai macam tagihannya.

3.2.4 Manfaat *Payment Point Online Bank*

Berbagai manfaat dapat diperoleh dari *payment point online bank*, baik itu bagi nasabah maupun bagi pengelola *payment point online bank* itu sendiri. Adapun manfaat dari *payment point online bank* adalah sebagai berikut:

1. Manfaat *payment point online bank* bagi nasabah⁶:
 - Pelayanan di tempat yang lebih nyaman.
 - Dapat menghemat waktu dan biaya karena tersedia dimanapun.
 - Dilayani secara profesional.
 - Terhindar terjadinya *double* bayar karena sistem *online Realtime*.
 - Dapat membayar kapanpun dan dimanapun.
2. Manfaat bagi pengelola *payment point online bank*:
 - Membuka peluang usaha baru.
 - Terhindar dari penyalahgunaan dana *payment* dan terhindar dari perampokan.
 - Pengelola *payment point* merupakan *downline bank*
 - Pengelola *payment point* mendapat pendapatan tambahan.

3.3 Teori yang Berkaitan

3.3.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa (Boediono, 2003: 60). Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat disimpan atau dikumpulkan, melainkan jasa tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Jika pelayanan yang diberikan tidak optimal maka pelayanan tersebut tidak dapat diulangi. Pelayanan suatu aktivitas jasa terjadi pada interaksi pelanggan secara sengaja atau tidak sengaja.

⁶Hasil wawancara dengan Suryadi, Marketing Kantor Kas, 23 Maret 2017.

Salah satu yang harus diperhatikan dalam hal melayani pelanggan adalah sarana dan prasarana, yang dapat mempengaruhi serta memikat hati pelanggan sehingga pelanggan makin tertarik dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk setelah pelanggan mendapatkan atau menggunakan layanan. Pelanggan yang setia cenderung membeli yang lebih banyak sehingga laba perusahaan bertambah dan perusahaan memiliki pelanggan yang loyal (Sangadji dan Sopiah: 115).

Pelayanan terjadi karena timbulnya keinginan atau kebutuhan konsumen atau orang yang membutuhkan pertolongan dalam proses menyampaikan pesan pelanggan kepada yang lainnya. Penyampaian produk jasa dengan mutu yang baik dapat memuaskan pelanggan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung atas jasa yang diterima. Agar pelayanan puas dirasakan oleh pelanggan maka perhatikan berbagai sumber yang digunakan demi meningkatnya mutu pelayanan.

Hal ini juga dijelaskan dalam Al-Quran Surat Ali 'Imran ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Ali-'Imran, 3: 159

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.

Ayat di atas menjelaskan bahwa dalam pelayanan, harus senantiasa berlaku lemah lembut, jika kasar maka pelanggan yang ada akan menjauh dan jika salah, maka harus meminta maaf atas kesalahan. Hal ini termasuk dalam memberikan pelayanan. salah satu jalan dalam

mencari rezeki dan berbuat baik antara tamu atau pegawai dapat saling menjaga.

3.3.2 Pengertian *Payment Point Online Bank*

Payment Point Online Bank (PPOB) atau yang sering disebut oleh masyarakat sebagai loket pembayaran *online* adalah suatu layanan jasa yang dapat melayani masyarakat dalam hal yang pembayaran berbagai tagihan rutin tiap bulannya, seperti tagihan listrik, PDAM, telkom, LPB (listrik Prabayar), indovision, dan tagihan lainnya (Pertiwi, 2009).

Sebelum adanya teknologi *Payment Point Online Bank (PPOB)*, berbagai macam tagihan rutin rumah tangga setiap bulannya mengharuskan pelanggan wajib mengunjungi satu persatu loket yang menerima pembayaran tagihan tersebut yang memiliki keterbatasan jam operasional kantor. Dan semenjak adanya pembayaran tagihan secara *online* membuat pelanggan atau masyarakat lebih mudah karena hanya membayar semua tagihan yang diinginkan pada satu tempat saja. Dan pelanggan dapat menghemat waktu dan biaya karena sekarang ini tempat pembayaran tagihan secara *online* tersedia dimana-mana.

3.3.2 Prosedur dan Pembayaran *Online*

a. Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan suatu proses, langkah-langkah atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, prosedur juga biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen di dalam perusahaan (Wulan, 2013: 6).

b. Pengertian Pembayaran *Online*

Pembayaran *online* merupakan ringkasan yang disusun secara sistematis untuk seluruh transaksi ekonomi yang bertransaksi menggunakan jaringan internet dan merupakan alat pembayaran terbayak digunakan orang dan pastinya dengan jaminan keamanan yang tinggi (Pertiwi, 2009).

Bedasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan pembayaran *online* merupakan ringkasan transaksi ekonomi dengan menggunakan jaringan internet yang membuat hidup lebih mudah dalam melakukan segala sesuatu yang bersangkutan dengan jaringan internet, terutama dalam hal pembayaran.

3.3.4 Definisi Pengelolaan

Pengelolaan adalah suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu (Patimah, 2012: 14).

Pengelolaan harus dilakukan, karena tanpa pengelolaan suatu lembaga keuangan tidak akan bisa berdiri kokoh, pengelolaan dapat membuat lembaga keuangan berjalan sesuai dengan kondisi yang di harapkan untuk dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan. karena pengelolaan adalah suatu seni untuk mengatur dan mengelola semua sumber daya yang dimiliki oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pengelolaan keuangan juga sangat diperlukan untuk menjaga kestabilan keuangan, baik itu perusahaan maupun rumah tangga. Pengelolaan keuangan adalah perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian kegiatan keuangan seperti pengadaan dan pemanfaatan dari perusahaan yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen umum untuk sumber daya keuangan.

Hal tersebut juga dijelaskan dalam Al-Quran Surat Al-Furqan ayat 67 (Al-Quran Tajwid dan Terjemahan, 2009: 824).

◆ وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ٦٧
Al-Furqan, 25: 67

“Dan orang-orang yang apabila dalam membelanjakan (harta), mereka tidak berlebih-lebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian itu”.

Melalui ayat ini, dapat disimpulkan bahwa Allah SWT mengasihi orang yang mencari rejeki yang halal, membelanjakannya secara hemat (wajar), dan menyimpan kelebihanannya untuk kepentingan di saat sulit dan di saat memerlukannya.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Selama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik di PT. BPRS Hikmah Wakilah, penulis banyak melakukan kegiatan sebagaimana telah dijelaskan dalam kegiatan kerja praktik di atas. Selama penulis melakukan kerja praktik, penulis melayani transaksi pembayaran tagihan melalui *payment point online bank* dengan cepat sesuai dengan fasilitas yang tersedia. PT. BPRS Hikmah Wakilah memberi kemudahan bagi anggota dan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai pembayaran tagihan dan mengecek jumlah pembayaran melalui sistem *payment point online bank*.

PT. BPRS Hikmah Wakilah menjalankan operasionalnya sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dimana mereka melayani nasabah dengan baik, menerima setiap keluhan nasabah, serta memudahkan nasabah, seperti tersedianya sistem penjemputan setoran dan melayani nasabah yang hanya ingin mengecek jumlah tagihannya saja tanpa langsung membayar tagihannya.

Bahkan, selama penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik penulis banyak menemukan keunggulan-keunggulan, diantaranya yaitu mudah dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan melalui *payment point online bank*, mudah dalam hal kerja sama, dan sistem pelayanan nasabah yang sangat baik, dengan alasan penulis telah menyaksikan sendiri bagaimana keadaan sistem kerja karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng. Selain adanya keunggulan juga terdapat kelemahan-kelemahan, di antaranya tidak dapat melakukan pembayaran tagihan apabila jaringan yang tersedia *error* dan pelanggan merasa kecewa sehingga ada sebagian pelanggan yang berpindah tempat pembayaran, juga keterlambatan penyetoran ke Bank Syariah Mandiri karena *Account Officer* (AO) terlambat sampai ke kantor saat penjemputan setoran pada setiap nasabah, sehingga *Teller* terlambat menginput data dan penyetoran uang kas ke Bank Syariah Mandiri tidak dilakukan tepat pada waktunya.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Laporan Kerja Praktik (LKP) yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai prosedur pelayanan dan pengelolaan jasa *payment point online bank* maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada tahap melakukan pelayanan jasa *payment*, yang pertama dilakukan adalah meminta struk tagihan nasabah, kemudian karyawan membuka aplikasi *payment point online bank*, lalu karyawan memasukkan user *ID* dan *password* serta menverifikasikannya, selanjutnya karyawan memilih kolom-kolom tagihan yang akan dilunasi nasabah serta memasukkan *ID* tagihan nasabah untuk mengetahui berapa tagihan yang harus nasabah lunasi, dan kemudian karyawan menerima pembayaran dari nasabah, lalu memasukkan jumlah uang yang diberikan oleh nasabah untuk melunasi tagihan-tagihan nasabah dan tahap yang terakhir dilakukan adalah mencetak struk tanda pelunasan dan memberikannya langsung kepada nasabah sebagai bukti tagihan telah dilunasi.
2. Pada tahap pengelolaan pendapatan jasa *payment point online bank*, pengelolaan keuangan tersebut berlangsung secara *online* yaitu dengan cara penyetoran. Pendapatan yang diterima dari *payment point online bank* setiap harinya akan disetorkan langsung oleh *teller* ke tabungan direktur PT. Bank Bukopin. Adapun porsi keuntungan yang diterima oleh kedua lembaga keuangan tersebut dibagi berdasarkan jenis tagihan yang nasabah

3. lunasi, dan pendapatan tersebut akan diterima oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah pada setiap bulannya yang disetorkan langsung oleh PT. Bank Bukopin.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan penulis pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Ulee Kareng selama melakukan kegiatan praktik, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi atau saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada seluruh karyawan PT. BPRS Hikmah Wakilah agar lebih meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja, agar nasabah maupun mitra kerja percaya dengan kinerja PT. BPRS Hikmah Wakilah.
2. Diharapkan layanan jasa *payment point online bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah menyediakan jaringan yang selalu terkoneksi, agar nasabah tidak kecewa sehingga nasabah tetap melakukan pembayaran setiap tagihannya pada PT. BPRS Hikmah Wakilah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Abani, Muhammad Nashiruddin. 2006. “*Shahih Sunah Nasa’i.*” Jakarta: Pustaka Azzam.
- Al-Kufi basri, Hasan, Al-Kuni Hamid Idi, Anwar Chairil. 2009. “*Al-Quran Tajwid dan terjemahan.*” Jakarta: PT. Pena Pundi Aksara.
- B, Boediono. 2003. “*Pelayanan Prima Perpajakan.*” Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Hasibuan, Malayu. 2008. “*Dasar-Dasar Perbankan.*” Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismail. 2010. “*Manajemen Perbankan.*” Jakarta: Kencana prenadamedia Group.
- Karim A, Adiwarmam. 2011. “*Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan.*” Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2011. “*Dasar-Dasar Perbankan.*” Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Patimah Hardyanti, Siti. 2012. “*Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Dasar Negeri Se-Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo.*” Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pertiwi Citra, Rieke. 2009. “*Pelaksanaan Payment Point Online Bank (PPOB) di PT. PL. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta.*” skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Profil PT. BPRS Hikmah Wakilah, Banda Aceh, 20

Profil PT. BPRS Hikmah Wakilah, Banda Aceh, 2017

Sangadji, Etta Mamang, Sopiiah. 2013. "*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis.*" Yogyakarta: Andi, Edisi 1.

Sari Bunga, Fajar. 2014. "*Bentuk Kerjasama (Coorporate) Pada Interaksi Sosial Waria.*" Skripsi, Universitas Gunadarma.

Solihin Ifhan, Ahmad. 2008. "*Bank Syariah.*" Bandung: PT. Karya Kita.

Syafi'i Antonio, Muhammad. 2001. "*Bank Syariah Dari Teori ke Praktik.*" Jakarta: Gema Insani.

Handoko, T. Hani. 2012. "*Manajemen.*" Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.

Tjiptono, fandy. 2004. "*Manajemen Jasa.*" Yogyakarta: Andi.

Wirnyaningsih. 2007. "*Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*" Jakarta: Kencana Prenada Media

Wulan, Nawang Febri. 2013. "*Prosedur Pemberian Pinjaman Kredit Cepat Aman (KCA) pada Kantor Cabang Perum Pegadaian Kelas III Bangil Pasuruan.*" Skripsi, STIE Perbanas Surabaya.

www.ppobbukopin.com/ di akses pada tanggal 13 April 2017

Lampiran 1: Aplikasi *Payment Point Online Bank*

Payment Point Online Bukopin



The image shows a login form titled "LOG IN" with a green header. Below the header are four input fields: "User ID", "Password", a CAPTCHA image showing the numbers "3 9 9 1" with the word "ganti" (change) below it, and "Verifikasi". At the bottom of the form is a yellow button with a green border and the text "Log In".

Layanan Payment Point Online Bukopin berbasis web ini disediakan oleh PT. Bank Bukopin, Tbk untuk partner-partner maupun loket-loket yang langsung berada di bawah naungan PT. Bank Bukopin, Tbk.

Plugin ver. 2.0.1.

Lampiran 3: Sertifikat Kerja Praktik



Lampiran 4: Lembar Nilai Kerja praktik



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM
 Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : LISMA
 NIM : 140601071

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	85	BAIK SEKALI
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	87	ISTIMEWA
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	ISTIMEWA
4	Penampilan (Performance)	B	85	BAIK SEKALI
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	85	BAIK SEKALI
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	87	ISTIMEWA
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	86	ISTIMEWA
8	Pengetahuan Ekonomi Syariah (Islamic Economic Knowledge)	B	85	BAIK SEKALI
Jumlah			690	
Rata-rata			86,25	ISTIMEWA

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 24 Maret 2017.
 Penilai,

Bambang Suryadi
 Kepala Kas Ulee Kareng

Mengetahui,
 Direktur Prodi D-III
 Perbankan Syariah

Dr. Nifam Sari, M. Ag
 NIP.197103172008012007

Lampiran 5: Lembar Kontrol Bimbingan I

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Lisma/ 140601071
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan *Jasa Payment Point Online*
Bank pada PT. BPRS Hikmah Waktilah Banda Aceh
 Tanggal SK : 17 April 2017
 Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	13 Juni 2017	10 Juli 2017	I, II, III, IV	Perbaikan	<i>[Signature]</i>
2	11 Juli 2017	11 Juli 2017			<i>[Signature]</i>
3		<i>sdh dpt Bimbingan</i>			<i>[Signature]</i>
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
 Ketua Prodi,


Dr. Nita Sari, M. Ag
 NIP : 197103172008012007

Lampiran 6: Lembar Kontrol Bimbingan II

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Lisma/ 140601071
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan *Jasa Payment Point Online Bank* pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh
 Tanggal SK : 17 April 2017
 Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
 Pembimbing II : Farid Fathony Ashal, Lc., MA

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	29 April 2017	29 April 2017	Bab I, II, III	Perbaikan	
2	15 Mei 2017	15 Mei 2017	Bab I, II, III	Perbaikan	
3	17 Mei 2017	17 Mei 2017	Bab I, II, III	Perbaikan	
4	20 Mei 2017	20 Mei 2017	Bab III	Perencanaan data, bag. hasil	
5	6 Juni 2017	6 Juni 2017	Bab IV	Kesimpulan dan saran	
6	12 Juni 2017	12 Juni 2017	Ringkasan laporan	Perencanaan Ringkasan laporan	
7	13 Juni 2017	13 Juni 2017			
8					
9				15 Jun 2017	
10					



Dr. Nilam Sari, M. Ag
 NIP : 197103172008012007

Lampiran 7: SK Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www.uin-araniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**

Nomor : 925/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2017

T E N T A N G

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
- | | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| a. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA | Sebagai Pembimbing I |
| b. Farid Fathony Ashal, Lc., MA | Sebagai Pembimbing II |
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
- N a m a** : Lisma
- N I M** : 140601071
- Prodi** : D-III Perbankan Syariah
- J u d u l** : Prosedur Pelayanan dan Pengelolaan Jasa Payment Point Online Bank Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

- K e d u a** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.
- Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 17 April 2017

D e k a n,

Nazaruddin A Wahid



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lisma
 Tempat/Tgl. Lahir : Simpang Mamplam, 01 Januari 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan/NIM : Mahasiswi/140601071
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum Menikah
 No. Hp : 081220798067
 Email : Lismaminhoo@gmail.com
 Alamat : Jl. Tgk. Chiek Dilamnyong Dusun
 Barat Kopelma Lr. Musalla 1 No. 15,
 Darussalam

Riwayat Pendidikan

SDN 14 Simpang Mamplam : Tamatan Tahun 2008
 SMPN 1 Samalanga : Tamatan Tahun 2011
 SMAN 1 Samalanga : Tamatan Tahun 2014
 Perguruan Tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas
 Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-
 Raniry Darussalam-Banda Aceh
 Tahun 2014

Data Orang Tua

Nama Ayah : Zulkifli
 Nama Ibu : Mardhiah
 Pekerjaan Ayah : Nelayan
 Pekerjaan Ibu : IRT (Ibu Rumah Tangga)
 Alamat Orang Tua : Rheum Baroh, Kec. SP. Mamplam

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2017



Lisma