

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA KCP NGANJUK YOS SUDARSO DALAM PROSES MIGRASI**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir
Praktik Pengalaman Lapangan Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Oleh

Adinda Agustinayu Rizkyaningrum

12401183223

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M. Pd.

NIP. 197805092008011012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG**

2021

**HALAMAN PERSETUJUAN/ PENGESAHAN PRAKTIK PENGALAMAN
LAPANGAN**

Laporan Akhir Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Jurusan Perbankan Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah
Tulungagung ini telah disetujui dan disahkan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 September 2021

Tempat : Tulungagung

Judul : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP
Nganjuk Yos Sudarso dalam Proses Migrasi

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN

Dr. Sutopo, M. Pd.

NIP. 197805092008011012

Mengesahkan

a.n. Dekan

KEPALA LABORATORIUM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Siswahyudianto, M. M.

NIDN. 20150684

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT. yang mana Allah telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) jurusan Perbankan Syariah dengan judul **“Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Ban Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam proses migrasi”**. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammas SAW. yang telah memberikan jalan penerang sampai akhir zaman.

Penulisan laporan ini didasarkan pada Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang telah penulis lakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso. Tujuan dari Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan perbankan syariah.

Penyusunan laporan akhir ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Maftukhin, M. Ag., selaku Rektor UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Bapak Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Bapak M. Aqim Adlan, S. Ag., S. Pd., M.E.I., selaku Kepala Jurusan Perbankan Syariah.
4. Bapak Siswahyudianto, M. M., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sebagai leading sector pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
5. Bapak Dr. Sutopo, M. Pd., selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) kami yang telah memberikan arahan serta nimbingan dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).
6. Bapak Mohamad Ali Najamuddin, selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso.
7. Ibu Ellanda Safitri, selaku Branch Office Service Manager Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso.

8. Seluruh karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso.
9. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan mereka semua.
10. Serta teman-teman seperjuangan yang menuntut ilmu di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung khususnya jurusan Perbankan Syariah.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini mempunyai banyak sekali kekurangan, sehingga masih jauh dari kata sempurna. Penulis masih membutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki laporan berikutnya.

Penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila dalam pelaksanaan program maupun penyusunan laporan banyak terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga segala bentuk bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap laporan pertanggung jawaban ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Tulungagung, September 2021



Adinda Agustinayu Rizkyaningrum

12401183223

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan/ Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v

BAB I PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran.....	1
B. Tujuan dan Kegunaan.....	2
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	3

BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga.....	4
B. Pelaksanaan Praktik di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	9
C. Permasalahan di Lapangan.....	10
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga.....	10

BAB III PEMBAHASAN DAN ANALISIS TEMUAN

A. Kajian Teori.....	12
B. Analisis terhadap Temuan Studi.....	14

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	16
B. Saran.....	16

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

Di era pandemi covid-19 ini sektor perbankan menjadi salah satu sektor yang harus mengembangkan inovasi terhadap produk ataupun layanannya. Perbankan sebagai lembaga intermediasi haruslah berusaha untuk berkembang dan mempertahankan citra dan keberadaannya. Berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mengalirkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹ Di Indonesia sendiri, sistem pengoperasian perbankan disebut sebagai sistem ganda karena menggunakan sistem konvensional dan sistem syariah. Gagasan mendirikan bank syariah telah muncul tahun 1930 yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

Pada tahun 1992 landasan hukum yang digunakan berubah menjadi Undang-undang no. 7 tahun 1992 tentang perbankan (hanya mengenal bank bagi hasil, *dual banking system*).² Lembaga keuangan syariah yang pertama berdiri berupa bank adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI), yaitu pada tahun 1992. Munculnya BMI dilatar belakangi oleh adanya rekomendasi lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan yang berlangsung di Cisarua, Bogor pada tahun 1990.³

Dalam Undang-undang no. 2 tahun 1999 dijelaskan bahwa Bank Indonesia telah memberikan kewenangan untuk pengaturan bank syariah. Kemudian, diberlakukannya UU no. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Payung hukum tersebut dapat digunakan oleh Perbankan Syariah untuk menyeimbangkan kesetaraan terhadap Perbankan Konvensional di Indonesia.⁴

Perbankan syariah memulai sebuah inovasi dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia. Bank syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah hasil *merger*

¹ OJK (Otoritas Jasa Keuangan), *Perbankan*, ojk.go.id

² Tunjung Sari, *Strategi Pemasaran dan Peran Perbankan Syariah dalam Perekonomian Indonesia*, (Surakarta: STEI AUB), hal. 3

³ Muhammad Iqbal Fasa, *Tantangan dan Strategi Pembentukan Perbankan Syariah di Indonesia*, Jurnal EKONOMI ISLAM, Vol. 2 No. 1, 2013, hal. 22

⁴ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hal. 291

(penggabungan) tiga bank syariah BUMN. Ketiga bank tersebut ialah PT. BRI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. BNI Syariah. Dalam sektor perbankan, *merger* (penggabungan) merupakan hal yang biasa terjadi. *Merger* (penggabungan) adalah suatu proses penggabungan dua perseroan atau lebih dimana salah satunya tetap berdiri dan menggunakan nama perseroannya sementara perseroan lainnya lenyap dan semua kekayaannya dimasukkan ke dalam perseroan yang tetap berdiri tersebut.⁵

Merger (penggabungan) bank syariah perlu dilakukan untuk menciptakan bank syariah yang lebih baik lagi yang pada akhirnya akan membaa dampak positif bagi keberlangsungan sektor perbankan di Indonesia. Bank Syariah Indonesia berdiri dengan alasan sebagai upaya serta komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah global.

Adanya proses *merger* atau yang disebut dengan proses migrasi mengharuskan nasabah *ex legacy* BRIS, BNIS, dan juga BSM untuk mengganti buku tabungan dan kartu ATMnya ke buku tabungan dan kartu ATM BSI. Adanya proses ini memerlukan pelayanan ekstra dari karyawan dan staf bank BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso. Pelayanan tersebut harus memperhatikan waktu karena memang pada proses migrasi hanya memberikan waktu maksimal 3 (tiga) menit setiap nasabahnya. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir kerumunan dari nasabah. Dengan adanya proses migrasi yang harus dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, penulis memiliki ketertarikan untuk mengangkat persoalan ini sebagai laporan penulis dengan judul “**Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam Proses Migrasi**”

B. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

a. Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Adapun tujuan dilakukannya praktik pengalaman lapangan (PPL) ini yaitu agar mahasiswa dapat mengaplikasikan antara teori

⁵ Wiwin Muchtar Wiyono, *Dampak Merger 3(Tiga) Bank Syariah BUMN terhadap Pembentukan Ekonomi Syariah*, Cakrawala Hukum, Vol. 23 No. 1, hal. 68

yang didapat di dalam kampus dengan praktiknya di lapangan. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk dapat melihat dan mengobservasi hal-hal yang terdapat di lapangan. Selain itu, mahasiswa juga mampu menganalisis kegiatan BSI yang terdapat di lapangan dan juga peran BSI kepada masyarakat atau nasabah, sehingga nantinya mahasiswa dapat berperan aktif dengan mengharapkan hasil yang maksimal.

b. Tujuan dari Laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Adapun tujuan dari laporan praktik pengalaman lapangan (PPL) ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari lebih lanjut tentang proses migrasi buku rekening dan kartu ATM *ex legacy* BRIS, BNIS, dan juga BSM ke rekening dan kartu ATM BSI. Selain itu, mahasiswa juga dapat mempelajari standar pelayanan bank syariah dan juga operasional bank syariah secara langsung di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Selanjutnya mahasiswa juga mampu menganalisis bagaimana “Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam Proses Migrasi”.

2. Kegunaan

Adapun pada laporan ini diharapkan mampu memberikan kegunaan atau manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai tambahan kajian pustaka dengan harapan dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan akademis dalam upaya memberikan pengetahuan dan informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam proses migrasi rekening BSI serta proses migrasi bank syariah sebagai pencarian data atau mahasiswa itu sendiri.
- b. Sebagai pertimbangan dalam pengaplikasian untuk terjun langsung di lapangan, serta menambah konsentrasi dalam menjunjung asas kekeluargaan dalam lembaga tersebut.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulunggaung gelombang II tahun ajaran 2021/2022 ini merupakan salah satu bentuk

keajiban setiap mahasiswa untuk memenuhi persyaratan semester VII yang dilaksanakan pada:

Tanggal : 02-31 Agustus 2021

Tempat : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso

Alamat : Jl. Yos Sudarso No. 15c, Payaman, Kec. Nganjuk, Kab. Nganjuk,
Prov. Jawa Timur, 64418

No. Telp : +62 0358 323303

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah hasil penggabungan (*merger*) dari 3 (tiga) bank syariah BUMN salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Berdirinya BRI Syariah berawal dari akuisis yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember tahun 2007. Pada tanggal 17 Oktober 2008, Bank BRI Syariah telah resmi beroperasi setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) melalui surat no. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008.

Aktivitas PT. BRI Syariah Tbk. semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. BRI Syariah Tbk (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRI Syariah Tbk. Saat ini PT. BRI Syariah Tbk. menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRI Syariah Tbk. tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRI Syariah Tbk. menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. BRI Syariah KCP Nganjuk merupakan salah satu bank syariah yang berada di Kota Nganjuk. BRI Syariah KCP Nganjuk berdiri pada tanggal 11 April 2015 yang beralamat di Jalan Yos Sudarso No. 15 C, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

Pada 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442H, Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi didirikan melalui penggabungan BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Penggabungan ketiga bank syariah BUMN tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah

kebanggaan umat yang diharapkan mampu mengoptimalkan pembangunan perekonomian nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank syariah Indonesia menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.⁶

2. Letak Geografis

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang berada di Jl. Yos Sudarso no 15c, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk. Bank syariah ini beroperasi untuk penghimpunan dana serta memberikan pembiayaan mikro dan pembiayaan lainnya. Adapun letak geografis wilayah kecamatan Nganjuk diantaranya:

- a. Utara: kecamatan Kertosono.
- b. Selatan: kecamatan Loceret.
- c. Timur: kecamatan Sukomoro.
- d. Barat: kecamatan Bagor.

Kecamatan Nganjuk sendiri memiliki jumlah desa sebanyak 2 desa dan 13 Kelurahan, yaitu:

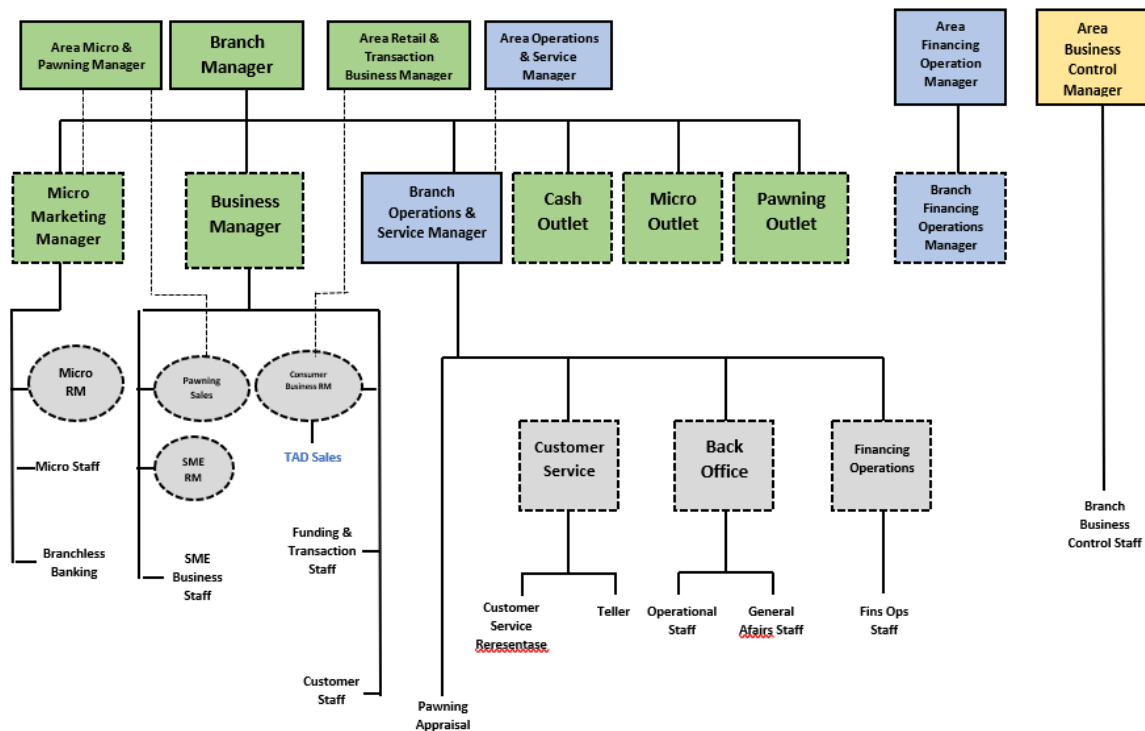
- a. Desa Balongpacul
- b. Desa Kedungdowo
- c. Kelurahan Begadung
- d. Kelurahan Bogo
- e. Kelurahan Cangkringan
- f. Kelurahan Ganungkidul
- g. Kelurahan Jatirejo
- h. Kelurahan Kartoharjo
- i. Kelurahan Kauman
- j. Kelurahan Kramat
- k. Kelurahan Mangundikaran
- l. Kelurahan Payaman
- m. Kelurahan Ploso

⁶ https://www.ir_bankbsi.com, (diakses pada 04 September 2021 pukul 08.03 WIB)

- n. Kelurahan Ringinanom
- o. Kelurahan Werungotok

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso adalah sebagai berikut:



Struktur organisasi, tugas, dan wewenang adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan cabang pembantu, memiliki tugas dan wewenang melakukan pertanggung jawaban operasional kantor cabang pembantu serta mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok dan kegiatannya.
- b. Unit *financing officer*, memiliki tugas untuk melakukan proses marketing untuk sekmen konsumen.
- c. *Account officer*, memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas program-program marketing sekaligus memasarkan produk.
- d. *Branch ops. spv*, memiliki tugas dan wewenang untuk mengkoordinasi kegiatan pelayanan, transaksi operasional *teller* dan *customer service*

sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya.

- e. *Teller*, memiliki tugas dan wewenang dalam melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai maupun non tunai. Teller juga bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diproses berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- f. *Customer service*, memiliki tugas dan wewenang dalam melayani nasabah dengan memberikan informasi produk, layanan dan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan wewenangnya. CS juga melayani keluhan nasabah yang mengharuskannya memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi pelayanan CS.⁷

4. Visi dan Misi

Visi: “Menjadi Top 10 Global Islamic Bank”

Sedangkan misinya adalah:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2).
- c. Menjai perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- d. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

5. Logo Lembaga

⁷ Ellanda Safitri

Logo Bank Syariah Indonesia



B. Pelaksanaan Praktik di Lapangan

Praktik pengalaman lapangan (PPL) gelombang II UIN Sayyid AliRahmatullah Tulungagung tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2021 sampai dengan 11 Agustus 2021 secara VDR atau virtual dari rumah. Namun, karena PPL saya bertempat di Bank Syariah Indonesia mengharuskan saya untuk melaksanakan PPL secara offline. Karena pada tanggal yang ditentukan oleh pihak kampus pada saat itu masih dalam keadaan PPKM, maka PPL yang saya lakukan di Bank Syariah Indonesia diundur menjadi tanggal 02-31 Agustus 2021 dan bertempat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Dengan adanya *merger* (penggabungan) mengharuskan bank *ex legacy* BRIS, BNIS, dan BSM untuk melakukan proses migrasi buku tabungan dan kartu ATM ke rekening Bank Syariah Indonesia. Hal ini bertujuan untuk menjadikan Bank Syariah Indonesia lebih berkembang dan mengangkat perekonomian Indonesia. Meskipun dilaksanakan pada saat pandemi covid-19, namun migrasi rekening tetap berjalan lancar dan tentunya dengan menaati protokol kesehatan.

Pada pelaksanaannya, PPL di Bank Syariah Indonesia ini dilakukan dengan berkelompok dan dibagi menjadi beberapa kota/kabupaten yang berada di Bank Syariah Indonesia (BSI) area Kediri, Jawa Timur. Terdapat 5 (lima) kota/kabupaten yang menjadi tempat pelaksanaan PPL kali ini, yaitu Ponorogo, Magetan, Trenggalek, Nganjuk, dan Tulungagung. Peserta PPL di Bank Syariah Indonesia ini terdiri dari 25 mahasiswa. Untuk pengelompokan mahasiswa dan pembagian tempat PPL dikoordinasi oleh pihak Bank Syariah Indonesia. Dalam PPL saya di kota Nganjuk, saya bersama 4 (empat) teman saya dari jurusan perbankan syariah juga dan dari universitas yang sama pula. Kami berlima melaksanakan PPL dalam waktu 22 hari. Dalam satu minggu, kami melaksanakan PPL sebanyak 5 hari mulai dari hari senin-jum'at. Namun, pada minggu ke dua kami melaksanakan PPL sebanyak 6 hari mulai

hari senin-sabtu. Hal ini dikarenakan adanya *weekend banking*. *Weekend banking* ini sendiri diadakan agar tidak terjadi penumpukan nasabah di hari operasional biasanya dan agar migrasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dapat selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pada saat pelaksanaan PPL, saya bertugas sebagai *helper*. Saya membantu nasabah dalam proses migrasi, seperti mengisi formulir migrasi, mengisi formulir *m-banking*, membantu *customer service* dalam penggantian buku tabungan dan kartu ATM, membantu nasabah dalam mengaktivasi *m-banking*, dan masih banyak lagi. Dengan adanya PPL di Bank Syariah Indonesia ini menjadi titik ukur saya dalam dunia kerja di bidang perbankan dan juga sebagai penambah pengalaman saya di lapangan.

C. Permasalahan di Lapangan

Pada umumnya permasalahan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia kurang lebih sama dengan bank syariah lainnya. Permasalahan yang dihadapi tidak hanya satu melainkan berbagai macam permasalahan. Salah satu permasalahan yang dihadapi saat ini terkait pandemi covid-19 dan juga terkait proses migrasi. Adanya proses migrasi ini menjadi salah satu hal baru yang dihadapi oleh nasabah dan juga karyawan Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya proses migrasi mengharuskan karyawan Bank Syariah Indonesia untuk ekstra dalam melakukan pelayanannya. Karena yang terjadi di lapangan, banyak sekali nasabah yang berdatangan dengan dalih buku tabungan dan kartu ATMnya tidak bisa digunakan untuk bertransaksi. Banyaknya nasabah yang berdatangan seringkali membuat SDM (sumber daya manusia) yang dimiliki oleh Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso kelelahan. Hal ini berakibat pada sikap yang dihasilkan dari para karyawannya. Karena kelelahan ini, para karyawan harus tetap menjaga sikapnya di depan nasabah.

Permasalahan yang terjadi di lapangan juga terkait sistem yang terkadang error dan melemah sehingga memakan waktu yang lama dan mengharuskan nasabah untuk menunggu lebih lama lagi. Dengan adanya proses migrasi ini juga mengharuskan para karyawan mulai dari satpam, *customer service*, hingga *teller* untuk memiliki pengetahuan yang lebih agar pertanyaan dari nasabah terjawab.

D. Tanggapan dari Pihak Lembaga

Tanggapan dari pihak lembaga terhadap PPL atau magang yang saya lakukan sangat baik, ramah, dan antusias. Pihak lembaga menerima kedatangan saya dan teman-teman dengan baik serta membantu dengan memberikan ilmu dan informasi yang saya butuhkan. Pihak lembaga juga menjelaskan banyak hal sehingga saya mendapatkan ilmu yang bermanfaat bagi studi saya.

Terkait adanya *merger* tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia mengharuskan *ex-legacy* lama untuk mengganti buku tabungan, kartu ATM serta yang lainnya menjadi satu sistem. Dengan adanya proses migrasi ini, akan berdampak bagi kepuasan nasabah dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia khususnya BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso. Adanya penawaran magang dari Bank Syariah Indonesia Area Kediri ke Universitas menjadi salah satu upaya untuk memperlancar proses migrasi. Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso berharap dengan adanya mahasiswa yang magang bisa membantu proses migrasi dan mempercepat proses migrasi yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sesuai tanggal yang sudah dijadwalkan sehingga tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia tidak menurun.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Kajian Teori

1. Bank

Peran perbankan dalam kehidupan manusia sangatlah penting. Masyarakat di negara maju maupun berkembang membutuhkan peran perbankan sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Menurut Prof. G.M. Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik* mengemukakan bahwa bank merupakan suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar bank berupa uang giral.⁸

Menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁹

Di Indonesia sendiri, sistem pengoperasian perbankan disebut sebagai sistem ganda karena menggunakan sistem konvensional dan sistem syariah. Gagasan mendirikan bank syariah telah muncul tahun 1930 yang sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi islam.

2. Bank Syariah

Inisiatif pendirian bank islam di Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertemakan bank islam sebagai pilar ekonomi islam. Sebagai uji coba, gagasan perbankan islam dipraktikkan dalam skala yang terbatas diantaranya di Bandung (*Bait At-Tamwil Salman ITB*) dan di Jakarta (*Koperasi Ridho Gusti*). Pada tanggal 01 Nopember 1991 berdirilah bank syariah pertama di

⁸ Thamrin Abdullah dan Sintha Wahjusaputri, *Bank dan Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018) hal. 2

⁹ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hal. 29

Indonesia dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI). Namun, BMI mulai beroperasi sejak tanggal 01 Mei 1992.¹⁰

Bank Syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah tidak menggunakan layanan dengan sistem bunga namun menggunakan layanan dengan sistem bagi hasil. Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada aspek hukum Islam, dan dalam kegiatan operasionalnya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank itu tergantung pada akad yang sudah disetujui di awal. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan Syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam Syariah Islam.¹¹

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip Syariah dan menurut jenisnya bank Syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).¹²

3. Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan

¹⁰ <https://www.ojk.go.id>, (diakses pada tanggal 10 September 2021 pukul 18.25 WIB)

¹¹ *Op. cit.*, Ismail, hal. 31

¹² Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. (Surabaya: Qiara Media, 2019). Hal. 26

pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).¹³

4. Migrasi

Berdasarkan ilmu sosiologi, migrasi adalah perpindahan penduduk melewati batas-batas geografis untuk menetap di daerah yang baru. Dalam praktiknya, pengertian migrasi sangat bergantung pada penelitian yang dilakukan dan data yang tersedia di lapangan.¹⁴ Migrasi yang terjadi di bank Syariah ini disebabkan karena adanya penggabungan tiga bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut menjadikan nasabah harus migrasi ke rekening yang berawal dari legacy manapun pindah ke rekening Bank Syariah Indonesia.

Dalam migrasi ini rekening dari legacy Bank Syariah Mandiri dan Bank BRI Syariah tidak berubah, berbeda dengan nomor rekening dari legacy Bank BNI Syariah yang angka 0 nya di pindah di belakang atau di tengah karena system yang di gunakan merupakan system bawaan dari bank mandiri.

B. Analisis terhadap Temuan Studi

Selama mengerjakan praktik lapangan atau magang di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam proses migrasi, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam proses ini. Faktor yang

¹³ <https://www.ir-bankbsi.com>. (diakses pada tanggal 10 September 2021 pukul 18.36 WIB)

¹⁴ Janu Murdiyatomoko. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. (Bandung: Raja Grafindo Pratama, 2007). Hlm. 62

mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam proses migrasi dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso sehingga dapat menjaga loyalitas nasabah itu sendiri.

Beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam proses migrasi antara lain:

1. Kesesuaian waktu dalam pelayanan nasabah dalam proses migrasi
2. Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso
3. Pengetahuan karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terhadap kebutuhan selama proses migrasi
4. Penerapan program kesehatan yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso selama proses migrasi berlangsung
5. Kelancaran sistem IT dalam proses migrasi

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari temuan studi yang dilakukan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso dalam proses migrasi antara lain:

1. Kesesuaian waktu dalam pelayanan nasabah dalam proses migrasi
2. Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso
3. Pengetahuan karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso terhadap kebutuhan selama proses migrasi
4. Penerapan program kesehatan yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso selama proses migrasi berlangsung
5. Kelancaran sistem IT dalam proses migrasi

B. Saran

1. Bagi Akademik

Harapan kedepannya semoga program magang atau PPL yang seperti ini tetap terjaga dan terus diadakan karena ilmu yang didapat juga berbeda dengan program PPL yang sebelum-sebelumnya.

2. Bagi Lembaga

Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso semoga ilmu yang telah diberikan kepada peserta magang atau PPL dapat berguna di kemudian hari dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso semakin meningkat.

3. Bagi Peserta Praktik Pengalaman Lapangan

Dengan adanya program Praktik Pengalaman Lapangan mahasiswa dapat memanfaatkannya sebagai pembelajaran untuk menjadi seorang tenaga kerja yang professional sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya selain itu mahasiswa juga harus mampu mengkaji ilmu yang didapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Sintha Wahjusaputri. 2018. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Andrianto dan Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: Qiara Media
- Fasa, Muhammad Iqbal. 2013. *Tantangan dan Strategi Pembentukan Perbankan Syariah di Indonesia*. Jurnal EKONOMI ISLAM. Vol. 2 No. 1
- <https://www.irbanksi.com>
- <https://www.ojk.go.id>
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Murdiyatomoko, Janu. 2007. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Raja Grafindo Pratama
- Sari, Tunjung. *Strategi Pemasaran dan Peran Perbankan Syariah dalam Perekonomian Indonesia*. Surakarta: STEI AUB
- Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia
- Wiyono, Wiwin Muchtar. *Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah BUMN terhadap Pembentukan Ekonomi Syariah*. Cakrawala Hukum. Vol. 23. No. 1

BERITA ACARA

HARIAN PPL

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

GELOMBANG II TAHUN 2021

Pada tanggal 02 sampai tanggal 31 bulan Agustus tahun 2021, bertempat di Lembaga Bank Syariah Indonesia KC Nganjuk, telah dilaksanakan PPL jurusan perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung gelombang II tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Adinda Agustinayu Rizkyaningrum

NIM : 12401183223

Jurusan : Perbankan Syariah

No.	Hari/Tgl	Pukul	Kegiatan
1.	Senin, 02 Agustus 2021	07.00-07.30	Perkenalan, pengarahan, dan pembagian jadwal oleh pegawai Bank Syariah Indonesia , serta mengisi berita acara
2.	Selasa, 03 Agustus 2021	07.00-16.00	Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
3.	Rabu, 04 Agustus 2021		Menyiapkan planning untuk mengerjakan tugas yang diberikan serta mengisi berita acara
4.	Kamis, 05 Agustus 2021		Mencari judul untuk laporan PPL serta mengisi berita acara
5.	Ju'mat. 06 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-

			banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
6.	Sabtu, 07 Agustus 2021		Mengerjakan resume materi pembekalan PPL gelombang II serta mengisi berita acara
7.	Minggu, 08 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II serta mengisi berita acara
8.	Senin, 09 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
9.	Selasa, 10 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
10.	Rabu, 11 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II serta mengisi berita acara
11.	Kamis, 12 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
12.	Jum'at, 13 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
13.	Sabtu, 14 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
14.	Minggu, 15 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II serta mengisi berita acara
15.	Senin, 16 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi

			berita acara
16.	Selasa, 17 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II serta mengisi berita acara
17.	Rabu, 18 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
18.	Kamis, 19 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
19.	Jum'at, 20 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
20.	Sabtu, 21 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II dan video serta mengisi berita acara
21.	Minggu, 22 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II dan video serta mengisi berita acara
22.	Senin, 23 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
23.	Selasa, 24 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
24.	Rabu, 25 Agustus 2021		Izin vaksin tahap 2, mengerjakan laporan PPL gelombang II dan video serta mengisi berita acara
25.	Kamis, 26 Agustus 2021		Izin vaksin tahap 2, mengerjakan laporan PPL gelombang II dan video serta mengisi berita acara
26.	Jum'at, 27 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-

			banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
27.	Sabtu, 28 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
28.	Minggu, 29 Agustus 2021		Mengerjakan laporan PPL gelombang II dan video serta mengisi berita acara
29.	Senin, 30 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara
30.	Selasa, 31 Agustus 2021		Membantu proses migrasi nasabah (pengisian form migrasi, pendaftaran dan aktivasi m-banking), filing, dan registrasi serta mengisi berita acara

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Adinda Agustinayu Rizkyaningrum

NIM : 12401183223

Jurusan : Perbankan Syariah

DPL : Dr. Sutopo, M.Pd.

Tempat PPL : Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Judul Laporan : Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Nganjuk Yos Sudarso

No	Hal yang di konsultasikan	Catatan DPL	Paraf
1.	Konsultasi judul laporan akhir melalui group whatsapp		
2.	Konsultasi judul laporan akhir PPL “Strategi Migrasi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 dalam Mencapai Kepuasan Nasabah”		
3.	Konsultasi mengenai keseluruhan isi laporan isi laporan akhir PPL		

Tulungagung, 08 September 2021

Dr. Sutopo, M. Pd.
NIP. 197805092008011012

RESUME MATERI PEMBEKALAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN FEBI
GELOMBANG II TAHUN 2021
UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
(ADINDA AGUSTINAYU RIZKYANINGRUM_12401183223)

Pada PPL (Praktik Pengalaman Lapangan) UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung gelombang II tahun 2021, sesuai arahan dari bapak Siswahyudianto masih diterapkan sistem VDR (virtual dari rumah). Hal ini dikarenakan demi menyukseskan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) dan mengurangi tingkat penyebaran covid-19. Beberapa mahasiswa dari masing-masing jurusan yang terdapat di fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI) mengikuti PPL gelombang II dengan total sebanyak 520 mahasiswa. Baik dari jurusan akuntansi syariah (AKS), ekonomi syariah (ES), perbankan syariah (PS), manajemen bisnis syariah (MBS), manajemen keuangan syariah (MKS) maupun manajemen zakat dan wakaf (MAZAWA). Masing-masing jurusan memiliki tema atau topik laporannya sendiri-sendiri yang sudah diatur oleh laboratorium FEBI. Jurusan akuntansi syariah memuat laporan dengan topik laporan pajak, laporan akuntansi UMKM, laporan akuntansi desa, laporan kesehatan keuangan, dan catatan atas laporan keuangan lembaga. Jurusan ekonomi syariah memuat laporan dengan topik laporan survey potensi desa dan laporan penelitian lembaga perekonomian desa. Jurusan perbankan syariah memuat laporan dengan topik penelitian peran bank/lembaga keuangan non bank terhadap UMKM yang terdapat di desa. Jurusan manajemen bisnis syariah memuat laporan dengan topik UMKM yang ada di desa, *home industry*, bisnis online, dan kerajinan. Jurusan manajemen keuangan syariah memuat laporan dengan topik penelitian manajemen laporan keuangan dan analisa terhadap laporan keuangan lembaga perekonomian desa. Sedangkan untuk jurusan manajemen zakat dan wakaf memuat laporan tentang unit pengelolaan zakat yang terdapat di desa atau kecamatan mahasiswa.

Dalam pelaksanaannya, PPL gelombang II tahun 2021 ini lebih banyak dilakukan dengan menggali informasi yang dapat dijadikan sebagai data penelitian. Penggalan informasi dilakukan dengan cara wawancara dan observasi di tempat PPL yang sudah dihendaki oleh mahasiswa. Sesuai arahan dari bapak Dede Nurohman selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam, penggalan informasi ini dilakukan dengan tetap menaati program kesehatan yang berlaku sehingga dapat menjaga mahasiswa maupun tempat PPL yang telah disetujui dari bahaya covid-19.

Setelah mendengarkan arahan dari bapak Siswahyudianto dan bapak Dede Nurohman, pendalaman materi PPL disampaikan oleh dua narasumber hebat. Narasumber pertama yaitu bapak Anang Mustofa. Beliau merupakan seorang kepala desa Kendalbulur kecamatan Boyolangu kabupaten Tulungagung. Selain itu beliau juga merupakan anggota BPD desa dan juga ketua ASIDEWI (Asosiasi Desa Wisata Indonesia). Selain perannya sebagai kepala desa Kendalbulur, beliau juga sebagai salah satu pengelola taman wisata “Nangkula Park”.

Dalam sesi pendalaman pertama, bapak Anang menyampaikan berbagai hal terkait dengan desa. Dengan memahami isu-isu desa dan juga paradigma desa, maka akan dapat meningkatkan kemajuan sebuah desa, seperti halnya visi-misi dari bapak presiden Indonesia yaitu bapak Joko Widodo membangun Indonesia dari pinggiran artinya membangun Indonesia dari desa.

Terdapat sebuah paradigma baru tentang bagaimana cara memahami sebuah desa, banyak desa-desa maju yang melakukan sebuah lompatan inovasi karena adanya pengakuan dalam undang-undang desa No.6 tahun 2014. Yang membedakan desa tempo dulu dan sekarang. Dulu desa merupakan objek pembangunan, namun sekarang desa merupakan subjek pembangunan.

Perubahan paradigma “Desa Membangun” yang dicanangkan oleh pemerintah adalah:

1. Pemberian kewenangan berdasarkan azas rekognisi dan subsidiaritas. Rekognis adalah pengakuan dan penghormatan terhadap eksistensi desa. Sedangkan subsidiaritas adalah penggunaan weenang skala nasional.
2. Kedudukan desa sebagai pemerintahan berbasis masyarakat. Yaitu campuran dari komunitas yang mengatur dirinya sendiri dan pemerintahan lokal.
3. Desa berperan sebagai subjek pembangunan bukan lagi sebagai objek pembangunan, Maksudnya adalah desa merupakan faktor utama dalam pembangunan bangsa. Perencanaan dan pelaksanaan pembangunan desa termasuk pendirian dan pengembangan bumdes merupakan salah satu tindakan terpenting dalam pembangunan desa.

Dalam melakukan pembangunan desa tentunya sebuah desa harus linier dengan kebijakan pemerintah nasional hari ini, terdapat 4 sektor yang harus dilakukan terkait dengan kegiatan pemerintahan desa:

1. Meningkatkan kualitas hidup manusia

2. Meningkatkan pelayanan public di desa
3. Penanggulangan kemiskinan
4. Menjadikan masyarakat desa sebagai subyek pembangunan

Hakekat dan tujuan pembangunan desa antara lain meningkatkan kualitas hidup manusia, meningkatkan pelayanan publik di desa, penanggulangan kemiskinan, dan menjadikan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan. Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk membangun desa adalah dengan mengeksplor potensi sumber daya alamnya. Dengan menganalisis potensi desa diharapkan mampu mencapai tujuan pembangunan desa.

Percepatan pembangunan desa secara terpadu untuk mendorong transformasi sosial, budaya dan ekonomi desa yang didukung dengan :

1. Penetapan dana desa.
2. Tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan kapasitas aparatur desa, pendamping, peran serta masyarakat desa yang inklusif.
3. Pengembangan desa wisata, desa digital, dan produk unggulan desa dan kawasan perdesaan, pengembangan BUMDes atau BUMDes bersama.
4. Penguatan peran kecamatan sebagai pusat perubahan dan pertumbuhan, serta pembinaan dan pengawasan desa.

Sedangkan, siklus perencanaan pembangunan desa, yakni:

1. Pemantauan dan pengawasan
2. Perencanaan pembangunan
3. Penyusunan RPJM desa
4. Penyusunan dan pelaksanaan pembangunan

Kesuksesan pembangunan desa juga dipengaruhi oleh pemimpin yang baik. Pemimpin desa haruslah memiliki visi misi yang jelas tidak hanya didasarkan pada formalitas. Visi misi yang dibawa oleh kepala desa akan menentukan kemajuan desa yang dipimpinya. Desa Kendalbulur merupakan salah satu contoh desa digital. Pengadaan desa digital ini bukan tanpa alasan. Analisis potensi desa Kendalbulur dapat menjadikan desa ini menjadi salah satu desa digital di kabupaten Tulungagung. Potensi desa yang dimiliki oleh desa Kendalbulur adalah:

1. Letaknya strategis

2. 200 lebih rumah warga sudah berlangganan jaringan internet
3. 99% warga di desa Kendalbulur memiliki gadget
4. Gedung layanan masyarakat seperti kantor desa, sekolah, poskesdes, dll sudah memiliki jaringan internet atau *free wi-fi*
5. SDM (sumber daya manusia) hampir seluruhnya melek digital

Narasumber yang kedua ialah bapak Haris Susianto selaku kepala dinas tenaga kerja kabupaten Blitar. Dalam penyampaianya, bapak Haris menekankan terhadap pengelolaan ketenaga kerjaan di era pandemi covid-19.

Dinas tenaga kerja membantu bupati melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten dibidang ketenagakerjaan dan transmigrasi. Fungsi dinas ketenaga kerjaan adalah:

1. Perumusan kebijakan bidang ketenaga kerjaan dan transmigrasi
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan
4. Pelaksanaan administrasi dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati

Di era saat ini, terdapat beberapa isu yang harus menjadi perhatian dinas ketenagakerjaan ataupun tenaga kerja atau calon tenaga kerja itu sendiri. Diantaranya adalah:

1. Kualitas kompetensi tenaga kerja perlu ditingkatkan.
2. Kualifikasi tenaga kerja masih banyak yang belum bisa diterima di pasar kerja.
3. Ketersediaan informasi pasar kerja belum optimal.
4. Penerapan dan penegakan hukum norma ketenagakerjaan belum optimal.
5. Konflik ketenagakerjaan antara pengusaha dan pekerja/ buruh.

Dalam hal ini, dinas ketenagakerjaan melakukan beberapa tindakan atau solusi yang dapat meminimalisir isu atau masalah dibidang tenaga kerja. Diantaranya:

1. Melakukan pelatihan kewirausahaan
2. Pemberian bantuan modal/ sarana
3. Melakukan pendampingan usaha
4. Bantuan pemasaran dan penyaluran produk-produk lokal unggulan desa
5. Melakukan pelatihan berbasis kompetensi

Di era pandemi covid-19 ini, menimbulkan dampak yang signifikan bagi ketenagakerjaan seperti:

1. Penempatan tenaga kerja ke luar negeri dihentikan
2. Penempatan tenaga kerja dalam negeri melalui kegiatan *job fair* atau bursa kerja tidak bisa diselenggarakan
3. Perusahaan banyak yang merumahkan karyawannya
4. Penempatan transmigrasi ke 3 (tiga) lokasi yang dikhawatirkan ditunda

Meskipun mengalami beberapa dampak akibat adanya pandemi ini, dinas ketenagakerjaan tetap melakukan berbagai kegiatan yang bermanfaat seperti:

1. Tetap melaksanakan pendataan kerja dari luar negeri
2. Melakukan koordinasi pengawasan bersama dinas kesehatan dan pemerintah desa setempat
3. Pendataan karyawan perusahaan terdampak covid-19 untuk diusulkan mendapat bantuan sosial
4. Monitoring dan pengawasan tenaga kerja asing di kabupaten Blitar
5. Memberikan informasi tentang program kartu prakerja.



LAMPIRAN



