

LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KCP NGANJUK YOS SUDARSO
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI TENGAH-TENGAH
MIGRASI**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir
Praktik Pengalaman Lapangan Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung

Oleh:

SULIH RIANTO
NIM: 12401183286

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M. Pd.
NIP. 197805092008011012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

Laporan akhir Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung ini telah di setujui dan disahkan pada,

Hari :
Tanggal :
Di : Tulungagung
Judul Laporan : Strategi Bank Syariah KCP Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-tengah 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. 2015068402

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di yaumul kiyamah nanti. Karena atas berkah, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Jurusan Perbankan Syariah yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso Jl. Yos Sudarso Nganjuk selama satu bulan mulai tanggal 02 sampai dengan 31 Agustus 2021 yang berjudul “Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-tengah Migrasi”.

Penyusunan laporan ini ditujukan untuk memenuhi tugas akhir Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung. Dalam penyusunan laporan ini, tidak sedikit hambatan yang dihadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan laporan ini tidak lain berkat bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Maftukhin, M.Ag., selaku rektor IAIN Tulungagung.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. Muhamad Aqim Adlan, S.Ag.,S.Pd.,M.E.I., selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
4. Siswahyudianto, M.M., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
5. Dr. Sutopo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada mahasiswa selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).

6. Mohamad Ali Najamudin selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
7. Ellanda Safitri selaku Branch Operasional dan Service Manajer Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
8. Bapak/Ibu dan rekan-rekan Staf dan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
9. Kedua orang tua yang selalau memberikan dukungan, bimbingan, dan doa kepada penulis dalam melaksanakan dan menyusun laporan Praktik Pengalaman Lapangan.
10. Teman-teman PPL satu kelompok, yang telah bekerja sama dengan penuh semangat dan sekaligus memotivasi dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaikannya penyusunan laporan PPL ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan PPL ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kebaikan. Semoga laporan PPL ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya dan dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tulungagung, Agustus 2021

Penyusun

Sulih Rianto

NIM. 12401183286

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN 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	4

BAB II : PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga	5
B. Pelaksanaan Praktik	11
C. Permasalahan di Lapangan	12
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga	13

BAB III : PEMBAHASAN

A. Kajian Teori	15
B. Analisis Terhadap Temuan Studi.....	18

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	22
B. Saran	22

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. DASAR PEMIKIRAN

Dalam situasi yang seperti ini peran lembaga perbankan sangat berpengaruh pada masyarakat, umumnya pada umkm di masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).¹

Bank syariah cukup banyak di minati oleh masyarakat Indonesia khususnya di UMKM, walaupun perkembangannya masih jauh dibanding dengan bank konvensional. Akan tetapi bank syariah tetap berusaha meningkatkan kualitas pelayanan yang baik melalui berbagai hal. Standar pelayanan bank syariah yang menggunakan prinsip syariah menjadikan perbedaan dengan bank konvensional. Akan tetapi melihat situasi sekarang yang lagi terpuruk dengan munculnya pandemi Covid-19 dan masih tetap menjadi salah satu penghambat kegiatan operasional bank syariah membuat pendapatan dan pembiayaan bank syariah menjadi melemah.

Belakangan ini muncul di permukaan sebuah *merger* (penggabungan) bank-bank syariah milik BUMN. Bank-bank syariah BUMN yang sedang merger (penggabungan) adalah PT. BRI Syariah, PT. Bank Mandiri Syariah dan PT. BNI Syariah. Di sektor perbankan, *merger* merupakan sesuatu hal yang biasa dialami. Yang di maksud *merger* adalah proses peleburan satu bank atau lebih ke dalam bank yang lain dimana satu bank tetap mempertahankan identitasnya

¹ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 33

dengan melakukan pengambilan kekayaan, tanggung jawab dan kuasa atas bank yang meleburkan diri tersebut.

Merger bank perlu dilakukan untuk menciptakan bank yang lebih baik lagi yang pada akhirnya dapat memberikan dampak signifikan dan positif pada sistem perbankan yang sehat, efisien dan mampu berkompetisi di kancah perekonomian global dan pasar bebas. *Merger* ini di setujui oleh otoritas jasa keuangan, ketiga bank tersebut digabung menjadi satu dengan nama PT Bank Syariah Indonesia dengan alasan upaya dan 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 Migrasi rekening dari legacy BRIS, BNIS dan juga BSM ke rekening BSI. Maka dari itu juga di perlukan beberapa strategi guna untuk mengantisipasi nasabah pada saat migrasi. Migrasi ini dilakukan melalui ketiga legacy bank syariah tersebut. Pada situasi pandemi memungkinkan adanya pembatasan nasabah atau social distancing. Hal tersebut membuat proses migrasi menjadi sedikit terhambat dan perlu keketatan dalam menjaga protokol kesehatan. Selain itu petugas atau SDM yang ada di perusahaan juga terbatas sehingga cukup kuwalahan pada saat menangani proses migrasi. Proses migrasi ini dilaksanakan berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan di masing-masing area seperti halnya area kediri yang dilaksanakan mulai tanggal 05 Juli 2021 hingga sekarang. Dengan adanya berbagai hambatan dan rintangan yang dilalui terutama di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso maka dari itu dengan adanya permasalahan tersebut penulis memiliki ketertarikan untuk mengangkatnya persoalan ini sabagi laporan penulis yang berjudul **“Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-tengah Migrasi”**

B. TUJUAN DAN KEGUNAAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

1. Tujuan

a. Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)

Adapun tujuan dilakukannya Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini yaitu agar mahasiswa dapat mengaplikasikan antara teori yang di dapat didalam kampus dengan praktiknya dilapangan. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk lebih melihat keadaan langsung yang terjadi dilapangan. Selain itu, mahasiswa juga mampu menganalisis kegiatan BSI yang terjadi di lapangan dan juga peran BSI kepada masyarakat atau nasabah, sehingga nantinya mahasiswa dapat berberan aktif dengan harapan hasil yang di dapatkan menjadi 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 dari legacy BRIS, BNIS dan BSM ke rekening 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 “Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Tengah-tengah Migrasi”.

2. Kegunaan

Adapun pada laporan ini diharapkan dapat 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 strategi migrasi rekening ke BSI serta tentang prosesi migrasi bank syariah bagi pencari data atau mahasiswa itu sendiri.
- b. Sebagai pertimbangan dalam pengaplikasian untuk terjun langsung dilapangan, serta menambah kekonsentrasian dalam menjujung asas kekeluargaan dalam lembaga tersebut.

C. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung gelombang II tahun ajaran 2021/2022 ini merupakan salah satu bentuk kewajiban setiap mahasiswa untuk memenuhi persyaratan semester VII yang di laksanakan pada:

Tanggal : 02 – 31 Agustus 2021

Tempat : Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

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

No. Telp : +62 0358 327303

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. PROFIL LEMBAGA

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia yaitu BRI Syariah yang berawal dari akuisisi BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007, dan setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DPG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 BRI Syariah secara resmi beroperasi.²

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. BRI Syariah Tbk. hadir melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip perbankan syariah. Kehadiran PT. BRI Syariah Tbk. di tengah- tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan.³

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

² BRI Syariah "Sejarah BRI Syariah," dalam <http://BRISyariah.co.id>, (diakses pada tanggal 2 Januari 2019, jam 11.45).

³ Bank Rakyat Indonesia Syariah, profil perusahaan, diakses pada 08 Oktober 2019 dari <http://www.brisyariah.co.id> cabang

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.

Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang pesat pada kurun waktu yang relatif cepat. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tergambar dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan kegiatan korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu etintas 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.

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.⁴

2. Letak Geografis

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso adalah sebuah lembaga keuangan bank Syariah yang berada di Jl. Yos Yos Sudarso, Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk yang kegiatannya melakukan penghimpunan dana dan memberikan pembiayaan mikro serta pembiayaan yang 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 :

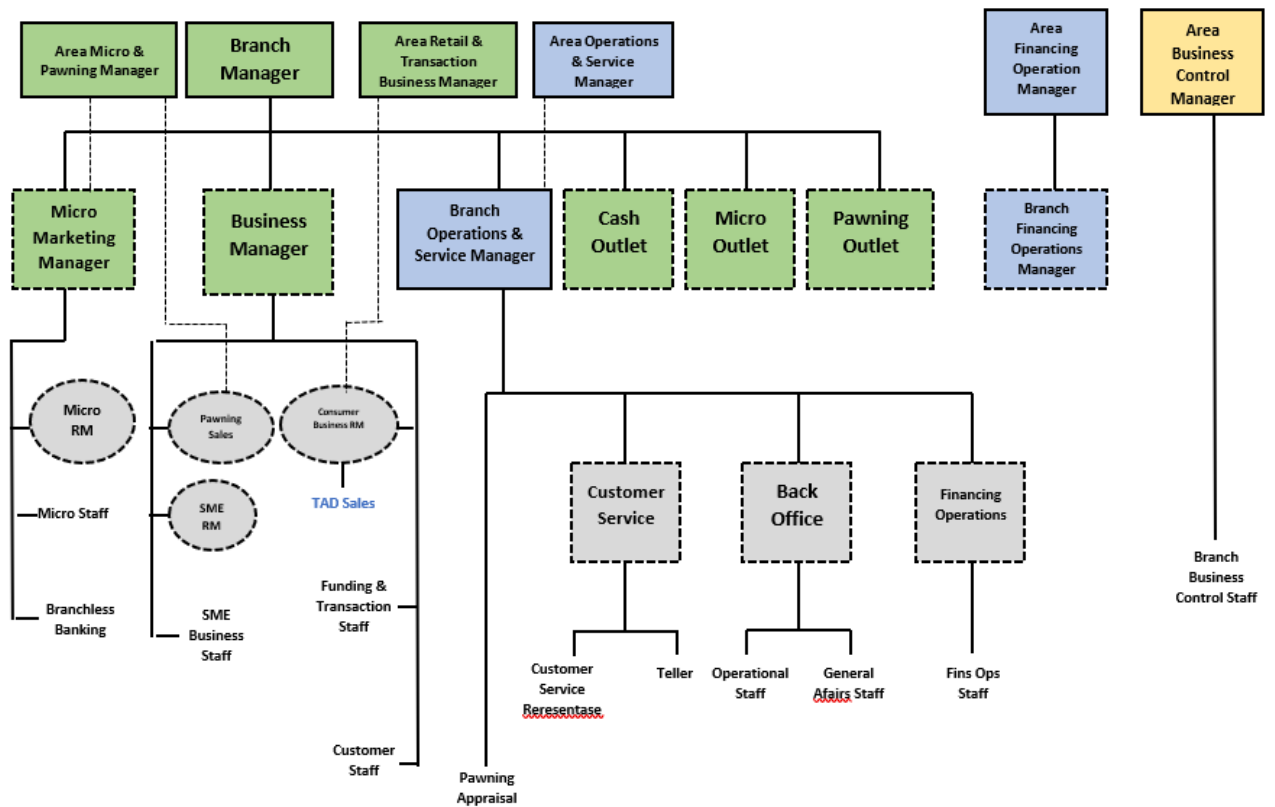
- a. Desa Balongpacul
- b. Desa Kedungdowo
- c. Kelurahan Begadung
- d. Kelurahan Bogo
- e. Kelurahan Cangkringan
- f. Kelurahan Ganungkidul
- g. Kelurahan Jatirejo
- h. Kelurahan Kartoharjo
- i. Kelurahan Kauman
- j. Kelurahan Kramat

⁴ <https://www.ir-bankbsi.com> (diakses pada 16 Agustus 2021)

- k. Kelurahan Mangundikaran
- l. Kelurahan Payaman
- m. Kelurahan Ploso
- n. Kelurahan Ringinanom
- o. Kelurahan Werungotok

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Struktur organisasi pada BRI Syariah KCP Nganjuk adalah sebagai berikut:



Struktur organisasi, tugas, dan wewenang adalah sebagai berikut:

- a. Branch Manager, memiliki tugas dan wewenang melakukan pertanggung jawaban operasional kantor cabang pembantu. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, dan kegiatannya.
- b. MRM Unit financing officer, memiliki tugas melakukan proses marketing untuk sekmen konsumen.
- c. Account officer memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab atas program-program marketing, sekaligus memasarkan produk-produk konsumen.
- d. Branch Operational Supervisor Manager, tugas dan wewenangnya yaitu mengkoordinasikan kegiatan pelayanan, transaksi operasional teller, dan customer service. Sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi, tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya.
- e. Teller memiliki tugas dan wewenang, melayani nasabah untuk transaksi setor, penarikan tunai dan nontunai. Kemudian melaksanakan dan bertanggung jawab, atas transaksi operasional tunai dan nontunai, yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan, serta aturan yang telah ditetapkan.
- f. Back Office, yang memiliki tugas dalam pemenuhan dan pencatatan semua kebutuhan rumah tangga kantor.
- g. Customer Service Representatif memiliki wewenang dan tugas, melayani nasabah dengan memberikan informasi produk, layanan dan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangnya. Menangani keluhan nasabah, dan memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi pelayanan customer service.⁵

4. Visi dan Misi

Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

Sendangkan misinya adalah:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

⁵ Ellada Safitri

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. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

5. Logo Lembaga

Logo Bank Syariah Indonesia



B. PELAKSANAAN PRAKTIK DI LAPANGAN

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) gelombang II tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2021 sampai dengan 11 Agustus 2021, karena saya bertempat di Bank Syariah Indonesia dan dilaksanakan secara offline serta terjadi situasi PPKM yang membuat Praktik Pengalaman Lapangan saya diundur pada tanggal 02 Agustus 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021 yang bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso.

Adanya proses *merger* dari ketiga Bank Syariah milik BUMN mengharuskan Bank Syariah tersebut untuk melakukan proses migrasi ke

rekening Bank Syariah Indonesia dengan tujuan mampu untuk menjadikan Bank Syariah Indonesia lebih berkembang dan mengangkat perekonomian negara Indonesia. Dengan kondisi yang seperti ini yang masih adanya wabah Covid-19 membuat Pulau Jawa dan Bali menerapkan sistem PPKM salah satunya di kabupaten Nganjuk. Dengan kondisi tersebut proses migrasi tetap dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan.

Pelaksanaan praktik ini dilakukan dengan berkelompok bersama 5 teman saya dari Universitas yang sama. Waktu yang di berikan dalam proses PPL ini saya rasa kurang lama karena pada hari sabtu dan minggu itu libur dan yang seharusnya genap 30 hari hanya masuk selama 22 hari saja itu pun masih ada hari libur lainnya. Bagi saya praktik ini sangat penting untuk masa depan saya sebagai salah satu saya mendapatkan ilmu di lapangan dengan situasi yang nyata di lapangan. Pada proses PPL ini suatu yang saya kerjakan yaitu membantu nasabah untuk melakukan proses migrasi, mulai dari memberikan pelayanan prima kepada nasabah, membantu proses perubahan rekening di *Customer Service*, membantu proses di *teller*, dan membantu nasabah untuk aktivasi *mobile banking*, serta masih banyak lagi yang dilakukan di lapangan.

C. PERMASALAHAN DI LAPANGAN

Permasalahan itu adalah sebuah keinginan yang tidak terwujud. Pada umumnya permasalahan yang terjadi kurang lebih sama dengan Bank Syariah yang lainnya. Bukan cuma satu permasalahan yang di hadapi namun juga berbagai macam permasalahan yang ada. Permasalahan yang paling identik terjadi dilapangan antara lain yaitu adanya pandemi Covid-19 dan PPKM serta kurang pengetahuan nasabah akan migrasi. Selain itu nasabah juga panik karena buku rekening atau kartu ATM yang dimiliki tidak bisa digunakan karena sistem yang berbeda.

Permasalahan lainnya yang kerap terjadi dilapangan yaitu banyaknya nasabah yang melakukan migrasi sehingga membuat SDM Bank Syariah Indonesia menjadi kelelahan. Ditambah lagi, kadang sistem yang digunakan tiba-tiba error dan melemah sehingga proses migrasi menjadi terhambat. Dan selain itu permasalahan yang terjadi berulang-ulang dengan permasalahan yang

sama. Pada bagian *customer service* yang sangat terbatas, juga membuat proses ini lama, belum lagi pada sistem perbankan yang tidak bisa mengambil keputusan hanya pada satu orang saja sedangkan tempat antara *customer service* yang jauh dengan manager membuat petugas menjadi kelelahan.

Selain permasalahan tersebut, kapasitas kantor yang kurang luas juga menjadi salah satu permasalahan pada pelayanan nasabah sehingga nasabah yang lainnya harus rela menunggu di luar ruangan. Belum lagi pada kondisi yang seperti ini juga membatasi adanya kerumunan nasabah. Akan tetapi permasalahan-permasalahan yang ada dan terjadi harus mampu untuk di atasi maka dari itu Bank Syariah Indonesia harus menyusun strategi atau langkah untuk mengatasi masalah pada saat proses migrasi di lakukan.

Permasalahan yang terjadi sebelum adanya proses migrasi sudah cukup membuat petugas untuk sedikit meningkatkan kesabaran mulai dari adanya nasabah belum terlalu memahami terkait dengan system yang ada, nasabah takut jika nomor rekening berubah dan transaksi menjadi gagal. Selain itu juga banyak nasabah yang sudah usia lanjut yang belum mengetahui akan adanya pelayanan melalui handphone dan lain sebagainya. Pada saat migrasi berlangsung pun antrian panjang menjadi salah satu permasalahannya dan juga adanya nasabah yang komplain yang disebabkan oleh panjangnya antrian tersebut dan waktu jam istirahat atau jam tutup pun masih ada nasabah yang datang.

D. TANGGAPAN DARI PIHAK LEMBAGA

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso merupakan Lembaga keuangan Bank yang beroperasi dengan prinsip Syariah. Berbeda dengan bank yang secara konvensional yang operasionalnya biasa dengan bunga. Produk-produk bank Syariah juga berbeda dengan yang bank konvensional produk-produk bank Syariah berorientasi dengan sistem bagi hasil yang diharapkan tidak merugikan nasabah.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso ini berawal dari Bank BRI Syariah. Adanya *merger* ketiga bank Syariah menjadikan sistem yang ada di bank ini juga ikut berubah yaitu mengikuti sistem yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Su-

darso kurang lebih berjumlah 13 ribu orang yang terdiri nasabah mikro, biasa dan haji. Dengan jumlah nasabah tersebut optimalisasi pelayanan juga ikut ditingkatkan terutama pada pelayanan nasabah mikro.

Merger ketiga bank Syariah tersebut juga mengharuskan bank Syariah yang terkait harus mengganti atau migrasi buku rekening, ATM dan yang lainnya menjadi satu system dan satu nama yaitu Bank Syariah Indonesia. Dengan nasabah yang cukup banyak membuat bank harus senantiasa untuk meningkatkan system pelayanan yang terbaik dan SDM yang cukup. 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 di jadwalkan. Selain melaksanakan proses migrasi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso juga harus memelihara nasabah mikro yang sudah jatuh tempo untuk melakukan angsuran dan yang lain sebagainya.

BAB III

PEMBAHASAN

A. KAJIAN TEORI

1. Bank

Masyarakat yang berada di negara maju dan berkembang membutuhkan adanya peran perbankan di tengah-tengah kehidupannya sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka beranggapan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam menyimpan uang dan bertransaksi. Bank dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung ke nasabah. Bank merupakan Lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dan bank juga berperan sebagai Lembaga penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat yang membutuhkan.

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.⁶

Perekonomian dunia di masa sekarang mulai berkembang dengan pesat, sehingga kemajuan ilmu teknologi juga sangat berkembang. Dengan kemajuan ilmu teknologi, maka suatu bangsa harus terus bisa bersaing dengan global, serta perlu dilakukan suatu perubahan ke arah yang lebih baik lagi. Dapat dilihat bahwa salah satu indikator kemajuan suatu bangsa dapat dilihat dari pembangunan diberbagai sektor. Oleh karena itu, keberadaan lembaga keuangan dalam pembiayaan pembangunan sangat dibutuhkan.

⁶ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 29-30.

Lembaga keuangan yang terlibat dalam suatu pembiayaan pembangunan ekonomi dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank (LKNB).⁷

2. Bank Syariah

Bank Syariah di Indonesia lahir pada tahun 1992. Bank Syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong stagnan. Pendirian Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi pertarungan bagi banker Syariah. Bila BSM berhasil, maka bank Syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, bila BSM gagal, maka besar kemungkinan bank Syariah di Indonesia juga akan gagal.

Bank Syariah memiliki system operasional yang berbeda dengan bank konvensional. Bank Syariah tidak menggunakan layanan dengan system bunga namun menggunakan layanan dengan system 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.⁸

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

⁷ Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank Terhadap Perekonomian Nasional*. (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2018). Hlm. 15.

⁸ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 31.

Syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).⁹

3. Bank Syariah Indonesia

pada tahun 2019, Indonesia dalam Organisasi Kerja Sama Islam (OKI) melampaui Arab Saudi dan Turki. Nilai GDP Indonesia mencapai USD 1.088.768 juta. Selain itu, berdasarkan data *global Islamic finance report* 2019, Indonesia menduduki peringkat pertama dalam pasar keuangan Syariah global. Pada masa mendatang, ekonomi Syariah memiliki potensi tumbuh lebih maksimal di Indonesia pada masa-masa mendatang. Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi yang amat besar untuk mengembangkan sector ekonomi Syariah.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang resmi beroperasi pada 01 Februari 2021 merupakan penggabungan dari tiga bank Syariah nasional yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah. Bank Syariah Indonesia mengubah konstelasi perbankan Syariah di Indonesia, dan membentuk polarisasi sekaligus pilar yang menjadi kekuatan baru ekonomi Syariah di Indonesia.¹⁰

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 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.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah,

⁹ Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. (Surabaya: Qiara Media, 2019). Hlm. 26.

¹⁰ Sri Mahargiyantie. *Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Al- Misbah. Vol. 1 No. 2 Th. 2020.

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.

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).¹¹

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.¹² 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

¹¹ <https://www.ir-bankbsi.com>. Di akses pada tanggal 22 Agustus 2021

¹² Janu Murdiyatomoko. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. (Bandung: Raja Grafindo Pratama, 2007). Hlm. 62

Selama praktik lapangan di lakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso banyak strategi-strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso. Strategi yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di tengah-tengah adanya migrasi ini sangat efektif sehingga nasabah yang mengalami permasalahan mampu diselesaikan dan juga memberi sebuah kehangatan kepada nasabah.

Strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik

Meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik merupakan salah satu upaya atau strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah karena pelayanan yang di berikan dengan baik akan membuat nasabah menjadi nyaman. Hal ini dilakukan dengan berbagai hal salah satunya yang penganjuran penggunaan BSI mobile dan adanya bantuan untuk pengisian form.

2. Membuat kenyamanan kepada nasabah

Strategi yang selanjutnya yaitu membuat kenyamanan kepada nasabah hal ini dilakukan dengan berbagai hal, pertama nasabah di sapa dengan lemah lembut, di dengarkan keluh kesahnya, dan memberikan solusi kepada nasabah.

3. Mengedukasi setiap nasabah tentang adanya migrasi

Berkaitan dengan adanya migrasi maka setiap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso di beri edukasi tentang adanya migrasi karena rekening yang nasabah punya atau kartu ATM yang di punya bisa jadi tidak bisa di gunakan karena adanya pergantian system. Maka dari itu pemberian edukasi kepada nasabah itu sangat perlu dilakukan hal ini di lakukan lewat para marketing dan juga secara langsung kepada nasabah yang datang ke kantor.

4. Responsive

Strategi yang selanjutnya yaitu selalu responsive, setiap nasabah yang datang segera untuk di beri sapaan dan merespon apa yang mereka butuhkan, hal ini

sangat berpengaruh kepada nasabah apalagi nasabah yang datang sudah usia lanjut.

Selain yang di atas strategi yang dilakukan yaitu selalu menjaga Kesehatan di setiap individu personil karena di saat ini lagi terjadi pandemic covid-19 sehingga membuat masing-masing personil harus mampu menjaga kesehatannya dan selalu menjaga jarak dari setiap nasabah. Dan strategi yang dilakukan yaitu menjalankan *Core Values Akhlak* yaitu sebagai berikut:

1. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang di berikan, artinya disini yaitu sebagai personil harus mampu Amanah yang di berikan oleh pimpinan maupun dari nasabah untuk menjaga uang atau asset mereka yang dititipkan.

2. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, sebagai insan yang bermanfaat bagi orang lain kita dituntut untuk mencari atau memperbanyak ilmu, maka dari itu belajar merupakan hal yang terbaik dan disini jika kita belajar dari permasalahan yang di hadapi nasabah maka akan mampu untuk memberi solusi kepada nasabah yang lainnya dan kapabilitas kita menjadi semakin berkembang.

3. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan menjadikan salah satu peran penting yang harus dijalankan kepada sesama apalagi seorang muslim dituntut untuk mampu membantu orang lain dan saling toleransi.

5. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

6. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

7. Kolaboratif

Membangun Kerjasama yang sinergis.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil temuan studi yang di lakukan ada beberapa strategi yang dapat di simpulkan, antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik.
2. Membuat kenyamanan kepada nasabah.
3. Mengedukasi setiap nasabah tentang adanya migrasi.
4. Responsive.

Selain itu juga menjalankan *Core Values Akhlak*:

Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang di berikan

Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

Harmonis : Saling peduli dan menghargai perbedaan

Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

Kolaboratif : Membangun Kerjasama yang sinergis

B. SARAN

1. Bagi Akademik

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

2. Bagi Lembaga

Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso semoga ilmu yang telah di berikan kepada peserta magang atau PPL dapat berguna di kemudian hari dan strategi-strategi guna meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah harus tetap dijaga dan terus dikembangkan.

3. Bagi Peserta Praktik Pengalaman Lapangan

Dengan adanya program Praktik Pengalaman Lapangan mahasiswa dapat memanfaatkan 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 di dapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto dan M. Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah*. Surabaya: Qiara Media
- Firdausy, Carunia Mulya. 2018. *Peran Industri Keuangan Non Bank Terhadap Perekonomian Nasional*. Jakarta: Pustaka Obor Indonesia
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Murdiyatomoko, Janu. 2007. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Raja Grafindo Pratama
- Sri Mahargiyantie. *Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Al- Misbah. Vol. 1 No. 2 Th. 2020.
- BRI Syariah “Sejarah BRI Syariah,” dalam <http://BRISyariah.co.id>, (diakses pada tanggal 13 Agustus)
- Bank Rakyat Indonesia Syariah, profil perusahaan, diakses pada tanggal 15 Agustus 2021 dari cabang (diakses pada 16 Agustus 2021)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BERITA ACARA HARIAN

PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL)

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN TULUNGAGUNG

GELOMBANG II TAHUN 2021

Pada tanggal 02 sampai tanggal 31 bulan Agustus Tahun 2021, bertempat di Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Nganjuk Yos Sudarso Jl. Yos Sudarso Nganjuk, telah dilaksanakan PPL Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung gelombang II Tahun 2021.

Nama : Sulih Rianto

NIM : 12401183286

Jurusan : Perbankan Syariah

No.	Hari/Tanggal	Pukul	Kegiatan
1.	Senin, 02 Agustus 2021	07.00-16.00	Hari pertama masuk ke BSI, memberikan surat pengantar, doa Bersama dan pembekalan serta penjadwalan kehadiran. Selain itu yaitu membuat judul laporan PPL serta mengerjakan laporan PPL. WFO
2.	Selasa, 03 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM, membantu

			untuk buat PIN ATM, dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi pada tanggal 03 Agustus 2021 untuk di laporkan ke Kantor Pusat.
3.	Rabu, 04 Agustus 2021	07.00-16.00	WFO dan melanjutkan mengerjakan tugas laporan PPL.
4.	Kamis, 05 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM, membantu untuk buat PIN ATM, dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi pada tanggal 05 Agustus 2021 untuk di laporkan ke Kantor Pusat.
5.	Jum'at, 06 Agustus 2021	07.00-16.00	WFH dan melanjutkan mengerjakan tugas laporan PPL.
6.	Sabtu, 07 Agustus 2021	-	Libur
7.	Minggu, 08 Agustus 2021	-	Libur
8.	Senin, 09 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
9.	Selasa, 10 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap

			nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
10.	Rabu, 11 Agustus 2021	-	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
11.	Kamis, 12 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
12.	Jum'at, 13 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam

			otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
13.	Sabtu, 14 Agustus 2021	-	Libur
14.	Minggu, 15 Agustus 2021	-	Libur
15.	Senin, 16 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
16.	Selasa, 17 Agustus 2021	-	Libur hari kemerdekaan RI
17.	Rabu, 18 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
18.	Kamis, 19 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah

			yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
19.	Jum'at, 20 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
20.	Sabtu, 21 Agustus 2021	07.00-14.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
21.	Minggu, 22 Agustus 2021	07.00-16.00	Libur
22.	Senin, 23 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah

			yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
23.	Selasa, 24 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
24.	Rabu, 25 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
25.	Kamis, 26 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktiva-

			si BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
26.	Jum'at, 27 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
27.	Sabtu, 28 Agustus 2021	07.00-14.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
28.	Minggu, 29 Agustus 2021	-	Libur
29.	Senin, 30 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktiva-

			si BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing
30.	Selasa, 31 Agustus 2021	07.00-16.00	Doa pagi Bersama rekan-rekan BSI KCP Yos Sudarso, membantu berjalannya proses migrasi yang berupa membantu menulis identitas nasabah yang mau migrasi, membantu aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk verifikasi pin ATM, membantu di teller, merekap dan verifikasi data migrasi dan yang terakhir membantu membuat laporan hasil migrasi serta filing

*) Diisi sampai akhir PPL

Tulungagung, 31 Agustus 2021

Sulih Rianto
12401183286

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Sulih Rianto
NIM : 12401183286
Jurusan : Perbankan Syariah
DPL : Dr. Sutopo, M.Pd.
Tempat PPL : Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso
Judul Laporan: Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Tengah-tengah Migrasi

No	Hal yang di konsultasikan	Catatan DPL	Paraf
1.	Konsultasi ke DPL terkait fokus tema yang akan diangkat sesuai dengan jurusan Perbankan Syariah		
2.	Konsultasi ke DPL terkait konfirmasi judul laporan PPL		
3.	Konsultasi ke DPL terkait hasil akhir laporan PPL berupa hard-copy atau softcopy, serta terkait lembar persetujuan PPL		
4.	Konsultasi ke DPL terkait progres pengerjaan laporan akhir PPL		

Tulungagung, 31 Agustus 2021
Mengetahui,
Dosen Pembimbing Lapangan

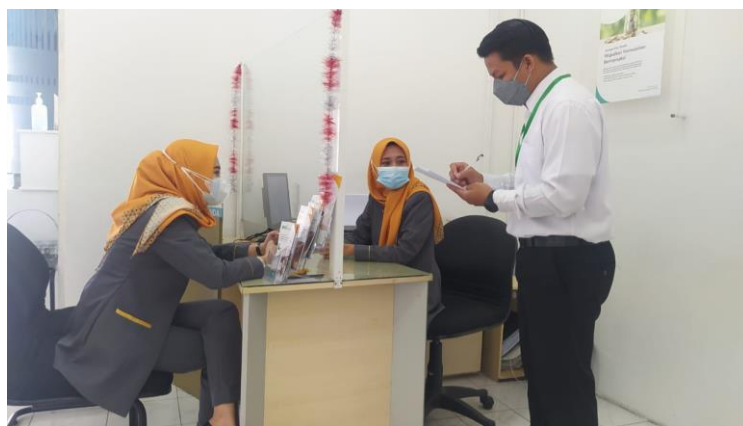
Dr. Sutopo, M. Pd.

NIP. 197805092008011012

FOTO KEGIATAN PPL



Dokumentasi bersama sebagian pegawai **Bank BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso**



Dokumentasi Wawancara Customer Service **Bank BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso**



Dokumentasi Doa Pagi Bersama Pegawai **Bank BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso**





RESUME PENDALAMAN MATERI PPL GELOMBANG II TAHUN 2021

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IAIN TULUNGAGUNG

Magang atau PPL dengan cara virtual dari rumah dilakukan karena adanya kondisi pandemi covid 19 ini. Jadi harus tetap berjalan walaupun dilaksanakan virtual dari rumah demi kelancaran pendidikan. Fokus PPL gelombang ini masih sama dengan gelombang sebelumnya yaitu jurusan akuntansi fokus terhadap laporan pajak kemudian juga akuntansi UMK, akuntansi desa, laporan kesehatan keuangan dan catatan atas laporan keuangan lembaga. Untuk manajemen keuangan syariah fokus pada penelitian tentang manajemen pengelolaan keuangan, analisa laporan keuangan lembaga perekonomian di desa. Kemudian untuk jurusan perbankan syariah ifokus meneliti tentang peran bank maupun lembaga non bank yang ada di desa, kemudian jurusan ekonomi syariah meneliti tentang potensi desa atau lembaga perekonomian pada UMKM desa di industri bisnis online dan kerajinan. Dan untuk jurusan manajemen zakat dan wakaf fokus terhadap unit pengelola zakat di desa dan kecamatan. Mahasiswa bertugas untuk melakukan observasi dan wawancara yang sifatnya adalah tetap dengan menerapkan protokol kesehatan demi selamat atau tidak terpapar covid 19 seperti itu kemudian untuk jumlah mahasiswa gelombang 2 ini sekitar 573 orang yang melakukan melaksanakan PPL dan itu masih ada gelombang 3.

Sambutan Bpk. Dede Nurahman M.Ag. beliau mengatakan bahwa PPL merupakan bagian dari tahapan yang harus dilewati oleh mahasiswa dan mahasiswi untuk melengkapi proses perkuliahan di fakultas ekonomi dan Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Praktik pengalaman lapangan yang merupakan bagian dari proses melengkapi teori-teori yang ada di lapangan ini tentu mahasiswa-mahasiswi peserta PPL harus melakukan hal-hal yang penting untuk mempraktekan teori ekonomi yang didapatkannya di situasi yang sekarang. Sedangkan di lingkungan kita belum menunjukkan situasi yang semakin aman, karena ternyata peningkatan jumlah korban atau pasien terus meningkat dan juga jumlah yang meninggal juga meningkat menunjukkan bahwa ini

mengalami situasi yang memburuk. Orang mengatakan bahwa ini merupakan gelombang kedua dari proses yang terjadi di Indonesia, tetapi tentu saja kita sebagai orang yang beriman dan juga sebagai insan akademis tentu saja kita harus berupaya dan berikhtiar sebagaimana kita tetap bekerja dengan baik dan menjaga protocol kesehatan.

1. Pemateri : Anang Mustofa. S.E,
Materi : Isu-Isu yang Ada di Desa (Nangkula Park)

Dilanjut pemaparan materi dari Bapak Anang yang merupakan Lurah Desa Kendalbulur berkata bahwa Mahasiswa merupakan calon pemimpin di masa depan yang akan meneruskan perjuangan, mahasiswa diharapkan dapat mengamalkan tri darma perguruan tinggi salah satunya yaitu pengabdian masyarakat di Desanya masing-masing. Pengabdian bisa dilakukan dengan berbagai cara bisa ikut serta dalam sebuah Lembaga yang ada di Desa yang sesuai dengan kemampuan atau keinginannya jadi jangan sampai seorang mahasiswa itu kebingungan terkait dengan pengabdiannya kepada Desanya. Desa yang sekarang berbeda dengan desa yang dulu, desa pada zaman dahulu Cuma pelayanan administrasi berkepanjangan dan sekarang berada dalam wilayah kabupaten. Dan semakin berkembangnya zaman Desa di percaya bisa menjadi Desa yang mandiri dan dalam Desa membangun pada waktu sekarang desa dapat mengelola rumah tangganya sendiri dan mengajukan pembangunan sendiri. Dalam berinteraksi dan komunikasi kepada masyarakat maka diperlukan Desa Digitalisasi, melalui Desa Digital pelayanan surat langsung diantar ke masyarakat dengan tujuan meminimalisir adanya interaksi yang berlebihan di Desa. Maka peran dan gagasan atau inovasi mahasiswa sangat dibutuhkan di Desa. Digitali Desa yang sudah ada di Kendalbulur yaitu system informasi desa, website pemerintah desa dan BUMDes, system keuangan desa, dan Aplikasi pertanian letter C.

2. Pemateri : Harris Susianto (Kepala Disnaker Blitar)
Materi : Pengelolaan Tenaga Kerja di Musim Pandemi

Setiap manusia dan setiap orang butuh pekerjaan, jika diamati di Negara Indonesia masyarakat bersekolah untuk mencari kerja. Kerja adalah pilihan bisa bekerja di kantor, instansi pemerintah maupun dirumah. Jangan hanya bekerja di kantor tapi juga mendirikan usaha. Mengapa ketenagakerjaan itu penting, karena ketenagakerjaan sangat diperhatikan oleh Negara, karena sudah diatur dalam UU ketenagakerjaan. Ada pekerjaan dalam negeri (lokal dan daerah), ada ketenagakerjaan luar negeri (regulasi yang mengatur para pekerja migran Indonesia). Peran ini sangat penting mulai dari pusat, pemerintah daerah, dan kepala desa. Urusan yang menjadi kewenangan ketenagakerjaan ada dalam amanat UU. Tenaga kerja mempunyai isu strategis dan rencana strategis karena setiap kegiatan dan pembangunan diawali oleh perencanaan, setelah itu pelaksanaan. Isu Strategi ketenagakerjaan Kabupaten Blitar:

- a. Kualitas kompetensi tenaga kerja perlu ditingkatkan (Pelatihan)
- b. Tekad dan ketrampilan melalui pelatihan

Tenaga kerja atau ketenagakerjaan merupakan urusan wajib (non pelayanan). Pelayanan yang dilaksanakan di dinas tenaga kerja ada 20. Pencatatan serikat pekerja dan buruh, mahasiswa wajib mengenal serikat pekerja. Pengesahan peraturan perusahaan, setiap perusahaan punya peraturan perusahaan jika ada perusahaan dengan bekerja aka nada jembatannya melalui regulasi peraturan perusahaan. Kemudian perjanjian pendaftaran kerja bersama, dibuat dalam bentuk kesepakatan antara pekerja dan perusahaan. Penyelesaian permasalahan industri melalui mediator/ perantara hubungan industri, dll. Sistem dan mekanisme penempatan tenaga kerja. Harus mencari tahu dulu PT yang akan membawa ke luar negeri. Tata kelola dan mekanisme bekerja ke luar negeri. Bekerja adalah hak dan pilihan (PMI tidak sebagai obyek dan bukan komoditas).

1. Disnaker

Mencakup layanan antar kerja, kartu AK1, perjanjian penempatan, rekomendasi paspor

2. BLK (Balai Pelatihan Kerja)

Mencakup pelatihan (600 JP/ 63 HARI), kompetensi, sertifikasi, proses dokumen seperti paspor, visa kerja.

3. LISA

BPJS, KK (Sebelum dan setelah), setelah itu penandatanganan PK.

Pelatihan kewirausahaan, yaitu apa yang ada di desa atau masyarakat harus dimanfaatkan. Orientasi bekerja jangan pada perusahaan agar menjadi sukses. Melatih untuk mempunyai usaha baru, tergantung dari modal. Masyarakat dilarang mempunyai mindset modal hanya pada uang tetapi ketrampilan juga merupakan modal. Disamping pelatihan kewirausahaan, pelatihan juga ada pada basis kompetensi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Pemampapan terkait penempatan transmigran, dinas ketenagakerjaan juga mengurus penempatan transmigran, banyak orang tidak tahu bahwa transmigran sampai saat ini masih ada. Syarat transmigran harus menikah terlebih dahulu. Tempat transmigran tidak semata-mata berada pada kampung dalam, ada juga yang berada disekitar kota.

Dampak pandemi membuat penempatan pekerja luar negeri sebagian besar dihentikan. Jika ada tawaran kepada sanak saudara, harus ditanyakan kedinas tenaga kerja. Penempatan tenaga kerja dalam negeri melalui bursa kerja sementara juga terkendala. Penempatan transmigrasi juga mengalami penundaan. Meskipun dalam masa pandemic disnaker juga melakukan pendataan tenaga kerja yang pulang dari luar negeri (dengan menggunakan protokol kesehatan yang ketat).

Pembekalan dari BSI pada hari senin tanggal 13 Juli 2021, yang di isi oleh Bapak Timur dan Ibu Sony. Terkait dengan product bank Syariah yaitu terbagi funding retail products dan financing product. Tabungan easy mudharabah merupakan tabungan berakad mudharabah muthlaqah yaitu nasabah sebagai pemilik dana memberikan keleluasaan kepada bank sebagai pengelola dana untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha sesuai Syariah dan menguntungkan dengan system bagi hasil. Selanjutnya tabungan easy wadiah

merupakan tabungan rupiah dengan akad wadiah yad dhamamah, menggunakan skema titipan tanpa bagi hasil, berbeda dengan tabungan easy mudharabah. Pada tabungan easy wadiah gratis biaya administrasi bulanan.

Dilanjutkan dengan pelatihan buddy bankers terkait product digital banking yaitu BSI mobile, BSI net, dan pembukaan rekening online via BSI mobile. Registrasi BSI mobile dapat melalui cabang dengan CS di menu EXA, melalui call center dapat menghubungi 14040 dan melalui chat aisyah dengan klik bankbsi.co.id “aktivasi bsi mobile”. Aktivasi BSI mobile yang perlu diperhatikan yaitu kode aktivasi masih berlaku (masa berlaku 24 jam atau belum pernah digunakan), nomor yang terdaftar tersedia di HP nasabah/sebagai pengirim SMS, tersedia pulsa untuk SMS premium dan pastikan aplikasi pesan untuk melakukan SMS, tidak disarankan menggunakan messenger. Untuk akses BSI net dapat klik www.bsinet.bankbsi.co.id pada browser sampai muncul tampilan utama website bank Syariah Indonesia.

Materi selanjutnya yaitu terkait dengan service excellence marketing bank. Service merupakan Tindakan terbaik untuk senantiasa memenuhi kebutuhan nasabah dan berupaya melebihi harapannya. Perilaku yang perlu dikembangkan yaitu selalu update knowledge, open minded, improvement oriented, out of the box, menyediakan waktu, dapat dipercaya, transaksi yang cepat, sikap yang membantu dan handal, diskusi dengan atasan tentang pengalaman yang pernah dialami dan solusinya, mendengar keluhan nasabah dan cermat menangkap kebutuhan nasabah, jujur dan tulus, respek dan responsive terhadap nasabah dan disampaikan dengan komunikasi yang nyaman dan menyenangkan.

**BUKTI MENGIKUTI PENDALAMAN MATERI PPL GELOMBANG II
VIA YOUTUBE**

