

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE  
TERHADAP PENINGKATAN LAYANAN MIGRASI  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP. NGANJUK YOS SUDARSO**



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

Oleh

**MUHAMMAD ULUL 'AZMI**  
NIM. 12401183266

Dosen Pembimbing Lapangan

**Dr. Sutopo, M.Pd**  
NIP. 197805092008011012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN 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 : Rabu  
Tanggal : 8 September 2021  
Di : Tulungagung  
Judul Laporan : Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Peningkatan Layanan Migrasi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso

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**

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan penyusunan laporan ini dapat berjalan dengan lancar. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yakni agama Islam. Dengan disusunnya laporan PPL yang berjudul “Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Peningkatan Layanan Migrasi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso” semoga dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan wujud dari pelatihan akademik sebagai upaya implementasi ilmu dan pengetahuan yang telah mahasiswa peroleh dari bangku perkuliahan ke praktik yang sebenarnya, yaitu lingkungan lembaga atau instansi tempat praktik tersebut. Selain itu juga sebagai wadah untuk melaksanakan penelitian terkait permasalahan yang ditemui di lembaga atau instansi tempat praktik, serta sebagai sarana pengabdian terhadap kampus, yaitu dengan melakukan kegiatan diluar kampus guna menyampaikan program dan eksistensi kampus kepada pihak-pihak atau masyarakat, khususnya lembaga tempat praktik.

Dalam pelaksanaan PPL sampai dengan penyusunan laporan PPL banyak pihak yang telah membantu kelancaran kegiatan, sehingga ucapan terimakasih penyusun haturkan pada seluruh pihak yang telah mendukung, antara lain:

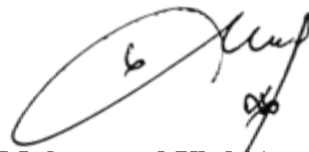
1. Bapak Prof. Dr. Maftuhin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung,
2. Bapak Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Bapak Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I, selaku Kepala Jurusan Perbankan Syariah
4. Bapak Siswahyudianto, M.M. selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

5. Bapak Dr. Sutopo, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada mahasiswa selama PPL
6. Bapak Mohamad Ali Najamuddin, selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Nganjuk Yos Sudarso dan seluruh jajarannya yang telah menerima dengan baik serta memberikan ilmu, arahan dan pengalamannya kepada para peserta PPL,
7. Kedua orang tua Penulis yang selalu memberikan dukungan serta doanya yang tak terhingga,
8. Semua pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan PPL ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini masih banyak kekurangan serta keterbatasan kemampuan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan serta pengalaman penulis untuk kedepannya. Jika dalam penyusunan laporan ini terdapat kata yang kurang berkenan dihati pembaca, maka penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, penulis mengharapkan hasil laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tulungagung, 8 September 2021



**Muhammad Ulul Azmi**

NIM. 12401183266

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	i
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Dasar Pemikiran .....	1
B. Tujuan dan Kegunaan .....	2
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	3
<b>BAB II : PELAKSANAAN PRAKTIK</b>	
A. Profil Lembaga .....	4
B. Pelaksanaan Praktik .....	7
C. Permasalahan di Lapangan .....	8
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik .....	9
<b>BAB III : PEMBAHASAN DAN ANALISIS TERHADAP TEMUAN STUDI</b>	
A. Kajian Teori .....	11
B. Analisis Terhadap Temuan Studi .....	16
<b>BAB IV : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	17
B. Saran .....	17
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Dasar Pemikiran**

Setiap perusahaan pasti memiliki sebuah manajemen perusahaan guna menata, mengatur, dan mengelola suatu perusahaan agar berjalan dengan baik dalam rangka mencapai visi misi perusahaan. Termasuk manajemen tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) yang bertujuan untuk memberikan kemajuan atau nilai tambah terhadap kinerja suatu perusahaan seperti serangkaian pola perilaku perusahaan yang diukur melalui kinerja, pertumbuhan, struktur pembiayaan, dan perlakuan terhadap para pemegang saham.

Dalam dunia perbankan *Good Corporate Governance* merupakan suatu keharusan dan sangatlah penting dalam penerapannya karena selain dapat memberikan nilai tambah terhadap kinerja perusahaan juga berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga loyalitas dan kepuasan para nasabah. Terlebih baru-baru ini perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan ditandai mergernya tiga bank besar yaitu PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), PT Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), dan PT Bank Mandiri Syariah (BMS) yang sekarang menjadi satu bank syariah raksasa dengan nama PT Bank Syariah Indonesia (BSI).

Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada para nasabah maka implementasi prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) penting dioptimalkan, terlebih saat ini ketika dalam proses peralihan atau migrasi nasabah dari Ex-Bank Syariah sebelumnya menjadi nasabah BSI. Pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi keputusan dan minat migrasi para nasabah, pemilihan produk-produk yang ditawarkan, serta penilaian masyarakat dan citra Bank Syariah Indonesia yang baru berdiri ini.

Atas dasar pentingnya implementasi prinsip GCG tersebut, maka penulis mengangkat masalah penelitian mengenai “Penerapan *Good Corporate*

*Governance Terhadap Peningkatan Layanan Migrasi Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso*”.

## **B. Tujuan dan Kegunaan**

### 1. Tujuan

Tujuan diadakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengimplementasikan antara teori yang didapat didalam kampus dengan praktiknya dilapangan,
- b. Untuk membekali mahasiswa dengan ilmu, pengalaman dan wawasan yang didapat dari lingkungan kerja yang nyata, sehingga menjadi disiplin, terampil, inovatif, dan profesional dengan tugas-tugas yang berkaitan dengan bidang perbankan,
- c. Untuk mengetahui teori dengan praktik penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap peningkatan layanan migrasi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso, sehingga nantinya mahasiswa dituntut dapat ikut andil serta berperan aktif dalam pengembangan dan kemajuan perbankan syariah di Indonesia.

### 2. Kegunaan

Adapun kegunaan dari laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini diantaranya adalah:

- a. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan keilmuan tentang seperti apa penerapan dan manajemen *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik terhadap peningkatan layanan migrasi nasabah pada perbankan syariah.
- b. Bagi akademik, diharapkan mampu memberikan bahan pembelajaran, relevansi antara teori dengan praktik serta pemecahan masalah dalam kaitannya dengan bidang perkuliahan serta sebagai referensi bagi para mahasiswa dalam melakukan praktik penelitian dengan lembaga perbankan.

- c. Bagi lembaga, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan, serta melihat bagaimana pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap peningkatan layanan migrasi nasabah Bank Syariah Indonesia.

### **C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

1. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Intitut Agama Islam Negeri Tulungagung gelombang II ini dilaksanakan mulai tanggal 2 Agustus 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021. Berlangsung selama 30 hari efektif.

2. Tempat Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini yaitu di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Nganjuk Yos Sudarso yang beralamatkan di Jl. Yos Sudarso No.15 C, Kelurahan Payaman, Kecamatan Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Provinsi Jawa Timur.



## **BAB II**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK**

#### **A. Profil Lembaga**

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpeluang menjadi yang terdepan dalam keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan perkara halal dan dukungan pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk bank syariah.

Bank-bank Islam memainkan peran penting sebagai promotor dari semua kegiatan ekonomi di ekosistem industri halal. Dalam tiga tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mencapai pertumbuhan dan perkembangan yang signifikan. inovasi produk, peningkatan pelayanan dan pengembangan jaringan telah menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat percepatan juga tercermin dalam jumlah bank syariah mengambil tindakan korporasi. bank syariah yang dimiliki oleh bank-bank BUMN tidak terkecuali, yaitu Mandiri Syariah Bank, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, yang menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan, Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menggabungkan keunggulan dari tiga bank syariah teratas untuk memberikan layanan yang lebih baik, cakupan yang lebih luas, dan kemampuan permodalan yang lebih baik. Dengan dukungan sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara, Bank Syariah Indonesia terpacu untuk bersaing dalam skala 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*).

Penggabungan tiga bank syariah besar tersebut bertujuan untuk menciptakan bank syariah yang dibanggakan masyarakat. Diharapkan dapat menjadi motor penggerak baru dalam pembangunan ekonomi negara dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial yang lebih luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah industri perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil ‘Aalamiin*).

Adapun visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

#### Visi

- Top 10 global Islamic bank

#### Misi

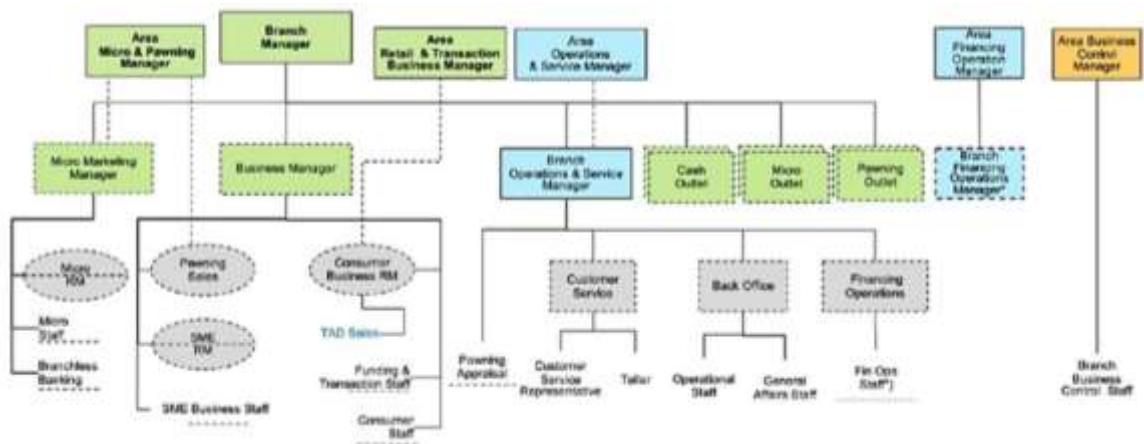
- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham, top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 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

Berikut merupakan produk-produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia:

<b>Individu :</b>	<b>Perusahaan :</b>
- Tabungan	- Trade finance and services
- Haji dan umrah	- Pembiayaan
- Pembiayaan	- Simpanan

- Investasi	- Cash management
- Transaksi	- Tresuri
- Emas	<b>Kartu :</b>
- Bisnis	- Kartu pembiayaan
- Prioritas	- Kartu debit
<b>Digital Banking :</b>	
- BSI Mobile	
- Buka rekening online	
- Solusi emas	
- BSI QRIS	
- BSI Cardless Withdrawal	
- BSI Debit card	
- BSI Debit OTP	
- BSI ATM CRM	
- BSI Aisyah	
- BSI Net	
- BSI JadiBerkah.id	
- BSI Merchant Business	
- BSI API Platform	
- BSI Smart Agent	
- BSI Payment Point	

### Stuktur Organisasi Perusahaan



## **B. Pelaksanaan Praktik**

Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) gelombang II Tahun 2021 untuk mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung yang khusus magang di BSI dimulai pada tanggal 2 Agustus sampai dengan tanggal 31 Agustus 2021 untuk yang penempatan di Kantor Cabang Pembantu Nganjuk, dan berlangsung selama kurang lebih 30 hari efektif. Namun Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) khusus untuk magang di BSI kali ini dilakukan secara *offline* dengan benar-benar praktik dan terjun dilapangan, meskipun begitu tetap menggunakan dan mematuhi semua protokol kesehatan dan juga beberapa persyaratan yang harus dipenuhi kerana situasi yang masih dalam PPKM dan pandemi covid-19.

Kegiatan-kegiatan yang peneliti lakukan selama menjalani Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Nganjuk Yos Sudarso dimulai dengan mendatangi kantor dan memberikan surat izin pengantar dari BSI KC Kediri kepada Branch Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso Bapak Mohammad Ali Najamuddin. Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak lembaga, kemudian pihak lembaga memberikan arahan dan juga sosialisasi mengenai budaya organisasi serta peraturan-peraturan yang wajib ditaati di lembaga.

Selanjutnya peneliti melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang diberikan oleh pihak manager seperti layaknya karyawan lainnya. Pekerjaan yang penulis lakukan meliputi membantu *customer service* dalam melayani nasabah, input atau register data migrasi, mengedukasi nasabah seputar produk-produk yang ditawarkan oleh BSI, membantu nasabah aktivasi *m-banking*, membantu nasabah membuka rekening, transfer maupun tarik tunai, dan verifikasi data migrasi.

Selama waktu 30 hari itulah peneliti melakukan proses pengamatan, karena secara langsung bersinggungan dengan pelayanan nasabah. Dari situ peneliti banyak belajar dan memahami bagaimana proses pelayanan nasabah ketika migrasi, bagaimana respon atau tanggapan nasabah terhadap pelayanan

yang diberikan oleh BSI, dan bagaimana cara menghadapi nasabah yang bermasalah dengan baik.

Untuk menggali informasi yang lebih banyak, peneliti juga melakukan wawancara dengan Branch Operation and Service Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso, yaitu Ibu Ellanda Safitri mengenai penerapan GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap kualitas pelayanan ketika proses migrasi nasabah.

### **C. Permasalahan di Lapangan**

Dari pelaksanaan PPL yang sudah peneliti lakukan, permasalahan yang peneliti temui di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso adalah kurangnya jumlah karyawan untuk bagian Customer Service (CS) agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan efisien waktu, mengingat hanya terdapat 2 Kantor Cabang Pembantu untuk wilayah Nganjuk, hal itu sangat penting karena ketika dalam proses migrasi jumlah nasabah yang datang ke bank untuk mengganti buku tabungan sangat banyak bisa sampai 70-100 nasabah perharinya, belum ditambah nasabah yang melakukan setor ataupun tarik tunai ke teller. Sedangkan jumlah Customer Service (CS) hanya satu orang, akibatnya jumlah antrian membeludak hingga ke halaman parkir kantor dan nasabah harus mengantri cukup lama untuk menunggu gilirannya.

Hal tersebut sangat dapat membuat citra dan *rating* Bank Syariah Indonesia menurun, karena dalam hal tersebut banyak nasabah yang kurang akan kesadaran dan justru melakukan komplain atas ketidak nyamanan pelayanan yang diberikan karena mereka harus menunggu terlalu lama mengantri untuk proses migrasi. Dan tidak sedikit dari nasabah yang tidak jadi melakukan migrasi buku tabungan ataupun meninggalkan buku tabungannya karena tidak mau menunggu antrian yang panjang.

Memang secara normal layanan yang diberikan oleh BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso sudah bagus dan telah maksimal, akan tetapi saat proses migrasi memang sangat berat dan cukup melelahkan karena para nasabah secara bersama berbondong-bondong datang ke bank untuk melakukan migrasi buku

tabungan, maka dari itu performa kualitas pelayanan sangat perlu untuk ditingkatkan dengan menambah jumlah *Customer Service* (CS).

#### **D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik**

Tanggapan dari pihak lembaga yaitu Branch Operation and Service Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso kepada peneliti sangat baik dan begitu ramah. Pihak lembaga menyambut dengan baik serta membantu dengan memberi informasi yang ingin peneliti ketahui atau butuhkan terkait penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap peningkatan layanan migrasi nasabah Bank Syariah Indonesia. Pihak lembaga juga menjelaskan banyak hal sehingga peneliti dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mendapat banyak pengetahuan baru.

Pihak lembaga juga memaparkan mengenai komitmen *Good Corporate Governance* yang terdapat pada PT Bank Syariah Indonesia, yang wajib dilaksanakan baik oleh Direksi dan Pegawai Bank Syariah Indonesia, yaitu:

- Tidak diperbolehkan menerima pemberian atau hadiah berupa uang atau barang secara langsung maupun tidak langsung dari nasabah/rekanan/mitra kerja atau calon nasabah/rekanan/mitra kerja berkenaan dengan tugas kami,
- Tidak diperbolehkan melayani pengajuan pembiayaan melalui perantara broker atau pihak lainnya yang mengenakan *fee* atau komisi atas beban siapapun,
- Tidak diperbolehkan menerima titipan dari nasabah seperti buku tabungan, bilyet deposito, warkat cek/BG, formulir transaksi kosong yang telah ditandatangani dan bukti kepemilikan rekening nasabah lainnya.

Sedangkan, terkait adanya permasalahan yang ada dilapangan tanggapan dari pihak lembaga adalah dengan menambahkan jumlah *customer service* pada saat migrasi akan sangat membantu dan lebih efisien dalam melayani nasabah, akan tetapi Branch Operation and Service Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso juga menjelaskan bahwa penambahan jumlah *customer service* (CS) tersebut telah dilakukan dengan menambahkan 4 CS pada bulan

Juli, hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi banyaknya nasabah yang melakukan migrasi, akan tetapi hal tersebut hanya boleh dilakukan pada saat bulan migrasi saja yaitu Juli. Branch Operation and Service Manager BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso juga menerangkan bahwa jumlah CS untuk Kantor Cabang Pembantu (KCP) itu memang hanya satu orang saja, sedangkan untuk penambahan jumlah karyawan Customer Service (CS) merupakan kebijakan dan wewenang langsung dari Area dan untuk KCP hanya menjalankan saja.

### **BAB III**

## **PEMBAHASAN DAN ANALISIS TERHADAP TEMUAN STUDI**

### **A. Kajian Teori**

#### **1. Good Corporate Governance (GCG)**

##### a. Pengertian *Good Corporate Governance*

Istilah *corporate governance* pertama kali diperkenalkan oleh Cadbury Commite pada tahun 1992 dalam laporannya yang dikenal sebagai Cadbury Report. Tata kelola perusahaan atau *Corporate Governance* adalah proses dan control secara keseluruhan yang diterapkan secara internal dan eksternal atas manajemen sebuah entitas bisnis dengan tujuan melindungi kepentingan semua *stakeholder*.<sup>1</sup>

*Corporate Governance* juga dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (pemegang saham atau pemilik modal, dewan pengawas, dan direksi) untuk meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas perusahaan guna mewujudkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan kepentingan *stakeholder* lainnya berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.<sup>2</sup>

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Good Corporate Governance (GCG) adalah peraturan yang mengelola, dan mengawasi lainnya, mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) terutama dalam arti sempit hubungan antara pemegang saham, dewan komisaris, dan dewan direksi demi tercapainya tujuan organisasi. *Corporate Governance* dimaksudkan untuk mengatur hubungan-hubungan dan mencegah terjadinya kesalahan-kesalahan (*mistakes*) signifikan dalam strategi korporasi dan untuk memastikan bahwa kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diperbaiki segera.

##### b. Tujuan *Good Corporate Governance*

---

<sup>1</sup> Muhammad, "Manajemen Bank Syariah", (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2002), hlm. 66

<sup>2</sup> Evan Hamzah Muchtar, "Corporate Governance Konsep dan Implementasinya pada Emiten Saham Syariah", (Indramayu: Penerbit Adab, 2021), hal. 36



*Good Corporate Governance* pada dasarnya memiliki tujuan untuk memberikan kemajuan terhadap kinerja suatu perusahaan seperti serangkaian pola perilaku perusahaan yang diukur melalui kinerja, pertumbuhan, struktur pembiayaan, perlakuan terhadap para pemegang saham sehingga dapat dijadikan sebagai dasar analisis dalam mengkaji *Good Corporate Governance* di suatu negara yang transparansi dan akuntabel dalam pengambilan keputusan.<sup>3</sup>

Tujuan dari Good Corporate Governance (GCG) adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan sistem pengendalian dan keseimbangan (*check and balances*)
2. Mencegah penyalahgunaan sumber daya perusahaan
3. Mendorong terjadinya pertumbuhan perusahaan
4. Menjalankan perusahaan dan memahami fungsi serta peran yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab. Pihak yang berperan meliputi pemegang saham, dewan komisaris, komite, pimpinan unit dan karyawan.

c. Manfaat Good Corporate Governance

Pelaksanaan GCG diharapkan dapat memberikan manfaat, ada beberapa manfaat penerapan GCG, yakni diantaranya:

1. Meningkatkan kinerja perusahaan melalui terciptanya proses pengambilan keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan serta lebih meningkatkan pelayanan kepada stakeholder.
2. Mempermudah diperolehnya dana pembiayaan yang lebih murah sehingga dapat lebih meningkatkan *corporate value*.
3. Mengembalikan kepercayaan investor untuk menanam modalnya di Indonesia.

---

<sup>3</sup> Fatonah, "pengaruh penerapan good corporate governance terhadap financial distress" jurnal ilmiah akutansi: vol, 1. no, 2. Thn 2016, hlm. 135

4. Pemegang saham akan merasa puas dengan kinerja perusahaan karena sekaligus akan meningkatkan shareholders value dan deviden.<sup>4</sup>

d. Konsep dan Prinsip Dasar *Good Corporate Governance*

Penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan atau *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kerangka utama dari pertumbuhan perusahaan harus diterapkan secara konsisten dan berkesinambungan untuk mewujudkan pertumbuhan berkelanjutan yang memerlukan landasan yang kuat bagi sebuah perusahaan.<sup>5</sup>

Berdasarkan Keputusan Menteri nomor : KEP-117/M-MBU/2002. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yaitu: Transparansi (*transparency*), Akuntabilitas (*accountability*), Responsibilitas (*responsibility*), Independensi (*independency*) dan Kewajaran (*fairness*). Prinsip-prinsip tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- *Transparency* bisa diartikan sebagai keterbukaan informasi, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Aspek-aspek penting dalam prinsip ini diantaranya adalah pengungkapan informasi yang terkait dengan kinerja perusahaan secara jelas, memadai, akurat, tepat waktu, dan dapat dibandingkan; publikasi laporan keuangan dan informasi materiil yang berdampak signifikan terhadap kinerja perusahaan.
- *Akuntabilitas*, adalah kejelasan fungsi, struktur, system dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Akuntabilitas dapat dicapai dengan baik melalui pengawasan yang efektif yang mendasarkan pada keseimbangan kekuasaan antara pemegang saham, komisaris, direksi dan auditor termasuk didalamnya pembatasan kekuasaan

---

<sup>4</sup> Evan Hamzah Muchtar, "*Corporate Governance Konsep*.", hlm. 138

<sup>5</sup> Minarni, "*Audit Syariah dan Tata Kelola Lembaga Keuangan Syariah*", Jurnal La-Riba, Vol. 7, No. 1, hlm. 131

antara direksi yang bertanggungjawab dalam pengelolaan perusahaan dan komisaris sebagai wakil pemegang saham yang bertugas mengawasi direksi.

- *Responsibility*, adalah kesesuaian dan kepatuhan dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku. Peraturan yang berlaku termasuk yang berkaitan dengan masalah pajak, hubungan industrial, perlindungan lingkungan hidup, kesehatan atau keselamatan kerja, standar penggajian, dan persaingan yang sehat. Penerapan prinsip ini diharapkan membuat perusahaan menyadari bahwa dalam kegiatan operasional seringkali menghasilkan efek atau dampak luar kegiatan perusahaan negatif yang harus ditanggung oleh masyarakat.
- *Independency*, adalah suatu keadaan ketika perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat. Pelaksana utama dalam perusahaan seperti direksi dan dewan komisaris harus mampu menolak intervensi dari luar yang dapat membelokkan arah, kebijakan dan operasional perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu kemakmuran pemegang saham (*shareholders*) dan kesejahteraan *stakeholders*.
- *Fairness*, dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. *Fairness* juga mencakup adanya kejelasan hak-hak pemodal, sistem hukum dan penegakkan peraturan yang melindungi hak-hak investor khususnya pemegang saham minoritas dari berbagai bentuk kecurangan. *Fairness* diharapkan membuat seluruh *asset* perusahaan dikelola secara baik dan hati-hati, sehingga muncul perlindungan kepentingan pemegang saham secara jujur dan adil. Juga diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada perusahaan terhadap praktek

korporasi yang merugikan serta keadilan juga harus dirasakan oleh para karyawan dan juga masyarakat lingkungannya. *Fairness* memerlukan syarat agar bisa diberlakukan secara efektif, yaitu adanya peraturan perundang-undangan yang jelas, tegas, konsisten dan dapat ditegakkan secara efektif.<sup>6</sup>

## 2. Layanan

Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “layanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”. Sedangkan definisi layanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah selaku konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”.

Selain itu layanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.

Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok layanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara layanan. Hal ini menjelaskan bahwa layanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan nasabah tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.<sup>7</sup>

## B. Analisis Terhadap Temuan Studi

---

<sup>6</sup> Andrianto dan M Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori dan Praktek*, (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2019), hlm. 420

<sup>7</sup> Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Jurnal AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, hlm. 149

Dari hasil analisis penulis dapat ditemukan bahwa dengan diterapkannya *good corporate governance* (GCG) yang baik terhadap layanan migrasi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso, maka sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, efektifitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat *rating* yang baik yang diberikan oleh nasabah terhadap kualitas layanan BSI dengan menggunakan aplikasi *Customer Satisfaction Survey*.

Dengan berpegang pada penerapan *good corporate governance* yang maksimal, Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso dalam melaksanakan proses migrasi lebih banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan migrasi di BSI KCP. Nganjuk Yos Sudarso dibandingkan dengan di BSI KCP. Nganjuk yang lain. Hal tersebut tak lain karena manajemen GCG yang baik terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada para nasabah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan ketika proses migrasi, hal yang dilakukan oleh BSI KCP Nhanjuk Yos Sudarso yaitu:

1. Menambah jumlah Customer Service pada awal migrasi, yaitu bulan Juli. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk mengantisipasi banyaknya nasabah yang melakukan migrasi secara bersamaan,
2. Estimasi waktu kepada nasabah yang mengantri, yaitu membuat perkiraan waktu berdasarkan nomor antrian nasabah dengan tujuan agar nasabah tidak terlalu lama untuk mengantri karena membeludaknya nasabah yang melakukan migrasi,
3. Selalu menggunakan dan memberikan kenyamanan fasilitas pelayanan dan protokol kesehatan yang baik dalam melayani nasabah, mengingat masih dalam situasi pandemi covid-19.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dengan penerapan *Good Corporate Governance* yang baik terhadap layanan migrasi nasabah BSI, maka kinerja karyawan akan lebih efektif dan efisien dalam melayani nasabah serta tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap BSI akan naik.

Peningkatan pelayanan nasabah tersebut dapat dilihat dengan ditambahkannya jumlah customer service pada saat awal bulan migrasi, estimasi waktu antrian nasabah, dan kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso, yang kemudian banyak nasabah yang lebih memilih untuk melakukan migrasi di BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso. Para nasabah juga memberikan rating mengenai tingkat kepuasan mereka dengan kategori yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **B. Saran**

##### 1. Untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Sebagai penyelenggara Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung, diharapkan selalu menjaga hubungan baik dengan instansi/lembaga tempat Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), dalam rangka menjalin kemitraan yang berkelanjutan, memberikan pengarahan dan bimbingan yang lebih jelas dan terstruktur kepada mahasiswa Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang selanjutnya. Selain itu, lebih ditingkatkan lagi proses Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) agar tidak mempersulit mahasiswa dan diharapkan lebih baik untuk kedepannya.

##### 2. Untuk Instansi atau Lembaga Tempat PPL

Diharapkan pihak Bank Syariah Indonesia dapat selalu berpegang teguh dalam mewujudkan *Good Corporate Governance* yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah. Sehingga dapat tercapai semua visi dan misi perusahaan dengan baik sesuai harapan.

### 3. Untuk Mahasiswa

Untuk para mahasiswa sebagai peserta Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) selanjutnya, penulis berharap untuk lebih mempersiapkan lagi dan lebih membekali diri lebih matang dengan teori-teori yang diberikan selama perkuliahan, serta diharapkan lebih profesional lagi dalam menjalankan praktik di lapangan dan selalu mengembangkan dan mengamalkan ilmu yang diperoleh dari kegiatan PPL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Muchtar, Evan Hamzah. 2021. *Corporate Governance Konsep dan Implementasinya pada Emiten Saham Syariah*. Indramayu: Penerbit Adab
- Andrianto dan M Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah Impelementasi Teori dan Praktek*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media
- Fatonah. 2016. *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Financial Distress*. Jurnal ilmiah akutansi: vol, 1. no, 2
- Minarni. *Audit Syariah dan Tata Kelola Lembaga Keuangan Syariah*. Jurnal La-Riba, Vol. 7, No. 1
- Febriana, Nina Indah. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Jurnal AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01



*Lampiran 1*

**BERITA ACARA  
HARIAN PPL  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN TULUNGAGUNG  
GELOMBANG III TAHUN 2021**

Pada tanggal 02 Agustus sampai 31 Agustus 2021, bertempat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Nganjuk Yos Sudarso, telah dilaksanakan PPL Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung gelombang III tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Muhammad Ulul ‘Azmi

NIM : 12401183266

Jurusan : Perbankan Syariah

No	Hari/Tanggal	Pukul	Kegiatan
1	Senin, 02-08-2021	07.00-16.00	Pengenalan karyawan dan pengarahan, input data migrasi, membantu nasabah migrasi, verifikasi data
2	Selasa, 03-08-2021	07.00	WFH, mempelajari dan memahami kembali buku pedoman PPL dan menyelesaikan resume materi pendalaman PPL
3	Rabu, 04-08-2021	07.00-16.00	Input data migrasi, membantu nasabah migrasi dan buka rekening, mengeduksi nasabah, verifikasi berkas
4	Kamis, 05-08-2021	07.00	WFH, memulai membuat laporan harian PPL
5	Jumat, 06-08-2021	07.00	WFH, mencari referensi terkait judul laporan PPL

6	Sabtu, 07-08-2021	07.00	WFH, memulai membuat judul laporan PPL
7	Minggu, 08-08-2021	08.00	Memulai membuat form berita acara konsultasi DPL
8	Senin, 09-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah migrasi dan buka rekening, input data migrasi, membantu aktivasi m-banking
9	Selasa, 10-08-2021	07.00-16.00	Membantu aktivasi m-banking, membantu nasabah migrasi, membantu <i>Customer Service</i> , input data migrasi
10	Rabu, 11-08-2021	07.00	WFH, konsultasi dengan DPL mengenai penyusunan laporan kegiatan harian
11	Kamis, 12-08-2021	07.00-16.00	Membantu <i>Customer Service</i> , input data migrasi, membantu nasabah migrasi dan buka rekening, verifikasi data
12	Jumat, 13-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah migrasi, membantu nasabah transfer dan setor tunai, membantu <i>Customer Service</i> , verifikasi data
13	Sabtu, 14-08-2021	07.00-16.00	Input data migrasi, membantu <i>Customer Service</i> , membantu aktivasi m-banking, membantu nasabah transfer, verifikasi data
14	Minggu, 15-08-2021	08.00	Konsultasi judul laporan dengan DPL
15	Senin, 16-08-2021	07.00-16.00	Membantu <i>Customer Service</i> , membantu nasabah migrasi, mengedukasi nasabah, membantu

			aktivasi m-banking
16	Selasa, 17-08-2021	08.00	Memulai membuat laporan PPL kata pengantar dan (BAB I)
17	Rabu, 18-08-2021	07.00-16.00	Mengedukasi nasabah, membantu nasabah migrasi, membantu aktivasi m-banking, verifikasi data
18	Kamis, 19-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah kirim dan setor tunai, membantu aktivasi m-banking, membantu nasabah migrasi
19	Jumat, 20-08-2021	07.00-16.00	Membantu aktivasi m-banking, mengedukasi nasabah, membantu <i>Customer Service</i> , input data migrasi, verifikasi data
20	Sabtu, 21-08-2021	08.00	WFH, melanjutkan menyusun laporan PPL
21	Minggu, 22-08-2021	08.00	Mencari referensi buku dan jurnal terkait judul laporan PPL
22	Senin, 23-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah migrasi, membantu <i>Customer Service</i> , mengedukasi nasabah, aktivasi m-banking
23	Selasa, 24-08-2021	07.00-16.00	Mengedukasi nasabah, membantu nasabah migrasi, membantu aktivasi m-banking, verifikasi data, melakukan wawancara dengan pihak lembaga
24	Rabu, 25-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah migrasi, membantu nasabah setor tunai, membantu aktivasi m-banking
25	Kamis, 26-08-2021	07.00-16.00	Membantu aktifasi m-banking, mengedukasi nasabah, membantu

			nasabah melakukan transfer, verifikasi data
26	Jumat, 27-08-2021	07.00-16.00	Mengedukasi nasabah, input data migrasi, membantu aktivasi m-banking, membantu nasabah transfer
27	Sabtu, 28-08-2021	07.00-16.00	Input data migrasi, membantu aktivasi m-banking, mengedukasi nasabah, verifikasi data, melakukan wawancara ke 2 dengan pihak lembaga
28	Minggu, 29-08-2021	08.00	Melanjutkan menyusun laporan PPL (BAB II)
29	Senin, 30-08-2021	07.00-16.00	Membantu nasabah migrasi, mengedukasi nasabah, membantu aktivasi m-banking, verifikasi data
30	Selasa, 31-08-2021	07.00-16.00	Mengedukasi nasabah, membantu nasabah setor dan transfer, membantu aktifasi m-banking
31	Rabu, 01-08-2021	08.00	Melanjutkan menyusun laporan PPL (BAB III)
32	Kamis, 02-08-2021	08.00	Melanjutkan menyusun laporan PPL (BAB BAB IV) dan lampiran-lampiran, mengkonsultasikan laporan PPL kepada DPL

Tulungagung, 8 September 2021



**Muhammad Ulul Azmi**

NIM. 12401183266

*Lampiran 2*

**BERITA ACARA KONSULTASI**

Nama : Muhammad Ulul ‘Azmi  
NIM : 12401183266  
Jurusan : Perbankan Syariah  
DPL : Dr. Sutopo, M.Pd  
Tempat PPL : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Nganjuk Yos Sudarso  
Judul Laporan : Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Peningkatan Layanan Migrasi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Nganjuk Yos Sudarso

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Catatan DPL	Paraf
1	Rabu, 11 Agustus 2021	Konsultasi terkait berita acara harian PPL		
2	Minggu 15 Agustus 2021	Konsultasi judul laporan PPL		
3	Rabu 08 September 2021	Konsultasi laporan PPL yang telah penulis susun		

Tulungagung, 8 September 2021



**Dr. Sutopo, M.Pd**  
NIP. 197805092008011012

Lampiran 3









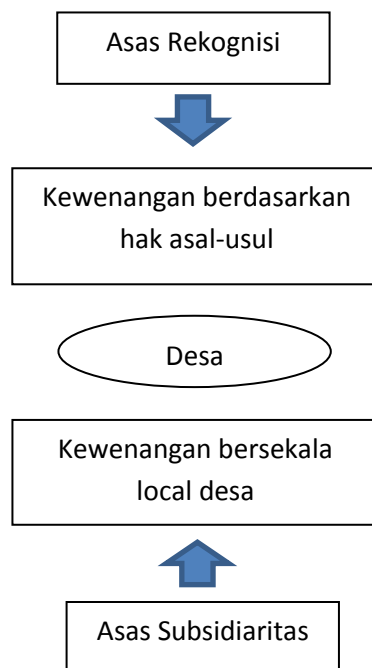
Lampiran 4

**RESUME PENDALAMAN MATERI PPL GELOMBANG 2**

Materi pertama disampaikan oleh bapak Anang Musthofa, SE (Kepala Desa Kendalbulur)

Sebuah kutipan dari Bung Hatta mengatakan “Indonesia tidak akan besar karena obor di Jakarta, tapi Indonesia akan bercahaya karena lilin-lilin di desa”.

Visi kedaulatan desa:



Berdasarkan UU Desa No 06 Tahun 2014 Kewenangan desa mengatur dan mengurus:

1. Pemerintah desa
2. Pembangunan desa
3. Pemberdayaan masyarakat desa
4. Pembinaan kemasyarakatan desa

Kedaulatan adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus dirinya sendiri. Hal tersebut tampak jelas disebutkan dalam definisi Desa menurut UU Desa dalam batas wilayahnya berkewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan urusan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan adanya hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Bagian substansi yang membedakan desa dulu dengan sekarang yaitu tempo dulu kedudukan desa berada pada system pemerintahan kabupaten, sedangkan sekarang desa berada dalam wilayah pemerintahan kabupaten. Dapat dilihat seperti table berikut:

Komponen	UU No. 32/2004- PPNo. 72/2005	UU tentang desa No. 06 Tahun 2014
Dasar Konstitusi	UUD 1945 Pasal 18 ayat 7	UUD 1945 Pasal 18 ayat 2 dan pasal 18 ayat 7
Visi Misi	Tidak ada	Negara melindungi dan memberdayakan desa agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera
Asas	Desa menjadi bagian dari asas desentralisasi	Asas utama: rekognisi dan subsidiaritas
Kedudukan	Desa berada dalam system pemerintahan daerah kabupaten/kota	Desa berada dalam wilayah kabupaten/kota
Musyawarah Desa	Tidak ada	Sebagai forum bersama pemerintah desa. BPD dan

		musyawarah yang diselenggarakan BPD untuk menyepakati hal-hal strategis
--	--	---

### PERUBAHAN PARADIGMA: DESA MEMBANGUN

1. Pertama, pemberian kewenangan berdasarkan asas rekognisi dan subsidiaritas. Rekognisi berarti pengakuan dan penghormatan terhadap eksistensi desa. Sedangkan subsidiaritas berarti penggunaan kewenangan skala local.
2. Kedua, kedudukan desa sebagai pemerintahan berbasis masyarakat, yaitu campuran dari komunitas yang mengatur dirinya sendiri dan pemerintah local.
3. Ketiga, desa berperan sebagai subyek pembangunan, bukan lagi obyek pembangunan. Artinya desa merupakan actor utama dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan desa termasuk pendirian dan pengembangan BUM Desa.

Hak asal-usul adalah hak yang merupakan warisan yang masih hidup dan prakarsa desa atau prakarsa masyarakat desa sesuai dengan perkembangan kehidupan masyarakat, antara lain:

- a. Sistem organisasi masyarakat adat
- b. Kelembagaan
- c. Pranata dan hokum adat
- d. Tanah kas desa
- e. Kesepakatan dalam kegidupan masyarakat desa

Kewenangan lokal berskala desa adalah kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh desa atau yang muncul karena perkembangan desa, antara lain:

- a. Tambatan perahu
- b. Pasar desa

- c. Tempat pemandian umum
- d. Saluran irigasi
- e. Sanitasi lingkungan
- f. Pos pelayanan terpadu
- g. Sanggar seni dan belajar
- h. Perpustakaan desa
- i. Embung desa
- j. Pengelolaan air minum pedesaan
- k. Jalan desa

Kebijakan pemerintah desa itu tentunya harus linier dengan kebijakan pemerintah pusat.

Hakikat dan tujuan pembangunan desa:

1. Meningkatkan kualitas hidup manusia melalui peningkatan pelayanan desa
2. Meningkatkan pelayanan public desa melalui pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana desa
3. Penanggulangan kemiskinan melalui pengembangan potensi ekonomi local di desa
4. Menjadikan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan melalui pemanfaatan SDA dan lingkungan hidup berkelanjutan

#### KEBIJAKAN DAN STRATEGI DALAM RPJMN 2020-2024

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

- Tata kelola pemerintah yang baik melalui peningkatan kapasitas aparatur desa, pendampingan, peran serta masyarakat desa yang inklusif
- Penetapan batas desa
- Pengembangan desa wisata, desa digital dan produk unggulan desa dan kawasan pedesaan, pengembangan BUMDesa?BUMDes bersama
- Peningkatan pelayanan dasar desa

- Optimalisasi pemanfaatan dana desa untuk mendorong kegiatan produktif, memberdayakan masyarakat desa termasuk membiayai pendamping local desa
- Penguatan peran kecamatan sebagai pusat perubahan dan pertumbuhan, serta pembinaan dan pengawasan desa

#### PERLUNYA DIGITALISASI DESA:

1. Transparansi public
2. Percepatan dan efisiensi pelayanan
3. Pesatnya era revolusi industry 4.0

#### VISI DESA DIGITAL:

1. Digitalisasi administrasi
2. Digitalisasi pelayanan
3. Digitalisasi ekonomi dan interaksi social

#### MISI DESA DIGITAL:

1. Mewujudkan kemudahan pengerjaan administrasi dan pelayanan masyarakat desa
2. Menyajikan kenyamanan interaksi administrasi, informasi dan komunikasi warga dalam satu genggam
3. Menjadikan BUMDesa sebagai pengendalian potensi ekonomi desa yang mampu meningkatkan pendapatan asli desa(PADesa)

*Materi kedua oleh Bapak Haris Susianto, SH.,M.Si (Kepala Disnaker Blitar)*

#### TUGAS POKOK DAN FUNGSI DISNAKER

##### Tugas:

1. Membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten dibidang ketenagakerjaan dan transmigrasi.

##### Fungsi:

1. Perumusan kebijakan bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi

2. Pelaksanaan kebijakan dibidang ketenagakerjaan dan transmigrasi
3. Pelaksanaan administrasi dinas
4. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati

#### ISU STRATEGIS KETENAGAKERJAAN:

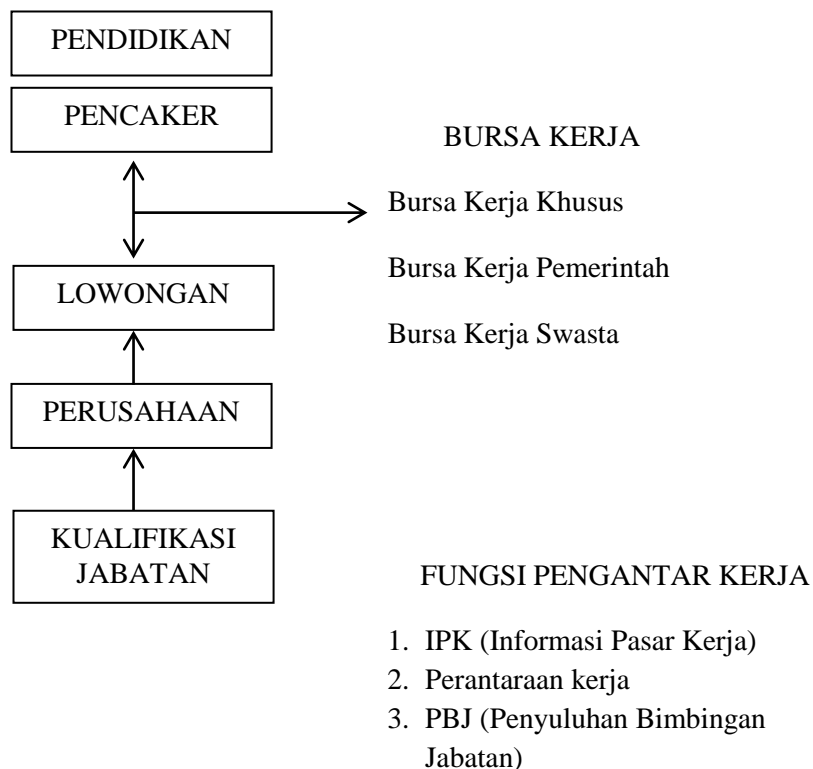
- Kualitas kompetensi tenaga kerja perlu ditingkatkan
- Kualifikasi tenaga kerja masih banyak yang belum bisa diterima pasar kerja
- Ketersediaan informasi pasar kerja belum optimal
- Penerapan dan penegakan hukum normal ketenagakerjaan belum optimal
- Konflik ketenagakerjaan antara pengusaha dengan pekerja/buruh

#### 20 JENIS PELAYANAN PUBLIK:

1. Rekomendasi izin pendirian lembaga pelatihan kerja (LPK)/ balai latihan kerja luar negeri(BLKLN)
2. Pencatatan sertifikat pekerja/serikat buruh
3. Pengesahan peraturan perusahaan (PP)
4. Pendaftaran perjanjian kerja bersama (PKB)
5. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui mediator/perantara hubungan industry
6. Pelayanan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT)
7. Pencatatan lembaga kerja sama (LKS) Bipartit
8. Pelaporan jenis pekerjaan penunjang dalam pemborongan pekerjaan
9. Pendaftaran perjanjian pemborongan pekerjaan
10. Pendaftaran perjanjian penyediaan jasa pekerja/buruh
11. Pencatatan perjanjian kerja dalam penyediaan jasa pekerja/buruh
12. Penerbitan kartu pencari kerja/kartu AK-1/kartu kuning
13. Penerbitan tanda terdaftar bursa kerja khusus (BKK)
14. Penerbitan rekomendasi kantor cabang perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia (P3MI)
15. Rekomendasi izin tempat penampungan calon pekerja migran Indonesia (CPMI)

16. Rekomendasi passport calon pekerja migran Indonesia
17. Pelayanan informasi pasar kerja
18. Rekomendasi izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS) berskala provinsi Jawa Timur
19. Rekomendasi izin lembaga penempatan tenaga kerja swasta (LPTKS) berskala provinsi kabupaten Blitar
20. Pelayanan permohonan informasi public

#### SISTEM DAN MEKANISME PENEMPATAN TENAGA KERJA



Program Perluasan Kesempatan Kerja:

1. Padat karya produktif

2. Teknologi tepat guna
3. Wirausaha baru
4. Tenaga kerja mandiri sector informal
5. Pendampingan kelompok usaha mandiri

#### TATA KELOLA & MEKANISME BEKERJA KE LUAR NEGERI

Bekerja adalah hak dan pilihan dan PMI tidak sebagai objek dan bukan komoditas

- DISNAKER
  1. Layanan antar kerja
  2. Kartu AK1
  3. Perjanjian penempatan
  4. Rekomendasi paspor
- BLK
  1. Pelatihan (600 JP=63 hari)
  2. Kompetensi
  3. Sertifikat
  4. Proses dokumen (paspor, visa kerja)
- LTSA
  1. BPJS KK (sebelum, selama & setelah)
  2. Penandatanganan PK

#### PELATIHAN

- Pelatihan usaha : Bantuan pelatihan kewirausahaan yang sesuai dengan potensi desa
- Sarana/modal : Bantuan sarana/modal yang dibutuhkan untuk memulai usaha
- Pendampingan : Pendampingan usaha oleh tenaga pendamping yang kompeten
- Pemasaran : bantuan penyaluran produk-produk local unggulan desa ke pasar yang lebih luas



## PENEMPATAN TRANSMIGRASI

1. Pendaftaran dan Seleksi
2. Pelatihan calon transmigrasi
3. Fasilitasi penempatan
4. Pelaksanaan penempatan

## DAMPAK PANDEMI

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 merumahkan karyawannya (mendapat bantuan social)
4. Penempatan transmigrasi ke 3 lokasi yang dikhawatirkan ditunda

## KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

1. Pendataan pekerja migran Indonesia yang baru pulang dari luar negeri (cuti/habis kontrak)
2. Melakukan koordinasi pengawasan bersama dinas kesehatan dan pemerintah desa setempat
3. \pendataan karyawan perusahaan terdampak COVID-19 untuk diusulkan mendapat bantuan social
4. Monitoring dan pengawasan tenaga kerja asing di kabupaten Blitar
5. Pelaksanaan monev perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia swasta di kabupaten Blitar
6. Fasilitas dan pemberian informasi tentang program kartu prakerja.

## KEBIJAKAN ANTIPASI KEDEPAN

1. Penguatan koordinasi dalam rangka pengawasan keputungan PMI dari luar Negeri
2. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi intensitas kontak langsung

3. Monitoring dan pembinaan kepada perusahaan, PPTKIS, LPKS, BKK, TKA di kabupaten Blitar.

