

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DALAM PROSES MIGRASI BSI KCP YOS  
SUDARSO NGANJUK**



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

**Oleh:**

**ENGGAR DWI RAHAYUNINGSIH**

**NIM: 12401183216**

**Dosen Pembimbing Lapangan**

**Dr. Sutopo, M.Pd.**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM  
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 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Proses Migrasi Bsi KCP Yos Sudarso Nganjuk

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 PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Nganjuk Yos Sudarso Jl. Yos Sudarso Nganjuk selama satu bulan mulai tanggal 02 sampai dengan 31 Agustus 2021 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Proses Migrasi Bsi KCP Yos Sudarso Nganjuk”.

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 Manajer Operasional 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

**Enggar Dwi Rahayuningsih**

**NIM. 12401183216**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran.....	1
B. Tujuan dan Kegunaan .....	3
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	4

### BAB II : PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga.....	5
B. Pelaksanaan Praktik .....	12
C. Permasalahan di Lapangan.....	13
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga.....	14

### BAB III : PEMBAHASAN

A. Kajian Teori .....	15
B. Analisis Terhadap Temuan Studi .....	21

### BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan .....	25
B. Saran .....	25

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. DASAR PEMIKIRAN**

Indonesia sebagai negara dengan mayoritas penduduk muslim terbesar di dunia tentunya memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan di bidang keuangan syariah, dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter menjadi faktor yang sangat penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia termasuk perkembangan Bank Syariah di dalamnya. Perbankan syariah mengambil peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tentunya juga harus selalu melakukan inovasi baik pada produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan dari tahun ke tahun. Untuk melakukan peningkatan layanannya merger atau penggabungan dari beberapa perbankan syariah merupakan salah satu inovasi untuk dapat menghadirkan Bank Syariah yang dapat bersaing di tingkat global, dan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik juga. Sehingga diharapkan dapat menjadi energi baru untuk membangun perekonomian nasional serta dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas, dan dapat menjadi cerminan dari wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

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

Presiden Joko Widodo telah meresmikan beroperasikannya Bank Syariah Indonesia (BSI) di istana negara pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.30 WIB, dimana BSI merupakan merger atau gabungan dari tiga bank besutan BUMN yakni Bank BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah. Dengan hadirnya Bank ini diharapkan dapat membawa dampak yang positif terhadap perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, dengan aset mencapai Rp. 214,6 Triliun dan dan modal inti lebih dari Rp. 20,4 Triliun pasca merger menjadikan BSI digadang-gadang akan menjadi Top 10 bank syariah global. Dengan adanya merger dari beberapa perbankan syariah yakni BNI Syariah, BRI syariah, dan Mandiri Syariah ini kemudian memunculkan berbagai masalah-masalah baru khususnya bagi para nasabah yang memiliki rekening berbeda yang kemudian harus dijadikan satu. Hal ini seringkali menimbulkan masalah atau kesalahan pada saat mereka akan melakukan transaksi, oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang masalah tersebut dan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Proses Migrasi Bsi KCP Yos Sudarso Nganjuk”.

## **B. TUJUAN DAN KEGUNAAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN**

### **1. Tujuan**

#### **a. Tujuan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)**

Tujuan dilakukannya Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini yaitu agar mahasiswa tau kesenjangan antara teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan praktik langsung dilapangan, agar mendalami jurusan perkuliahan yang diambil, menambah wawasan untuk melayani nasabah dengan baik, sopan dan benar, mengembangkan wawasan dalam dunia kerja sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, sehingga dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan keahlian sesuai dengan bidangnya, menyiapkan mental serta mengasah skill mahasiswa sebelum terjun ke dunia kerja.

#### **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**

#### **a. Bagi Perguruan Tinggi**

Laporan ini berguna sebagai salah satu media penyerapan informasi yang bermanfaat untuk penyelarasan kurikulum dengan perkembangan kebutuhan di lapangan, dan sebagai sosialisasi karena Perguruan Tinggi memiliki akses yang memadai untuk penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Selain itu Perguruan Tinggi juga mendapatkan jaringan yang bermanfaat dalam mengembangkan teori-teori di dalam perkuliahan yang bisa berasal dari instansi atau lembaga tersebut.



b. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa memiliki pengalaman dan bekal kerja yang mumpuni karena selama PPL mahasiswa dibekali ilmu-ilmu dari senior-senior BSI serta mahasiswa akan memiliki kelebihan dan keahlian yang berbeda dari teman yang lain.

c. Bagi Instansi atau Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan.

### **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 Berdirinya Bank Syariah Indonesia**

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.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Bank Rakyat Indonesia Syariah, profil perusahaan, diakses pada 08 Oktober 2019 dari <http://www.brisyariah.co.id> cabang

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. 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.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sendiri tidak terlepas pengaruhnya dari perkembangan perbankan syariah di berbagai negara, meskipun begitu dibandingkan dengan negara-negara seperti negara Malaysia yang telah melakukan pengembangan bank syariah sejak 1983 atau negara Bahrain yang sudah melakukannya sejak 1979, pengembangan bank syariah di Indonesia relatif terlambat dimana baru dimulai pada tahun 1992<sup>2</sup>. Meskipun perbankan syariah di Indonesia melangkah perlahan namun melaju dengan pasti, hal ini dapat dilihat dari pengembangan keuangan syariah di Indonesia dewasa ini yang bersifat market driven<sup>3</sup> dan dorongan bottom up dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga lebih bertumpu pada sektor riil yang juga menjadi keunggulan tersendiri. Berbeda dengan perkembangan keuangan syariah di Iran, Malaysia, dan Arab Saudi, dimana perkembangan keuangan syariahnya lebih bertumpu pada sektor keuangan bukan sektor riil dan peranan pemerintah sangat dominan.

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

---

<sup>2</sup>Ali Syukron, DINAMIKA PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA, *Economic: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol. 3, No. 2, 2013

<sup>3</sup>. (<http://eprints.undip.ac.id>)

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).

Proses dari rencana untuk menggabungkan 3 bank syariah besar ini sebenarnya sudah dilakukan sejak Maret 2020 lalu. Proses pendirian ini harus melalui tahapan yang cukup ketat termasuk proses perizinan dari Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian, proses pengesahan nama baru yakni Bank Syariah Indonesia yang dilakukan oleh Kementerian Hukum dan HAM, persiapan logo baru, dan lainnya. Kemudian pada 1 Februari 2021, BSI diresmikan oleh Presiden Joko Widodo dan mulai beroperasi di beberapa wilayah di Indonesia. Adapun pemilihan penggabungan 3 bank syariah milik BUMN yang bisa memberikan dampak yang lebih besar lagi dan mempermudah pengembangan dari satu pintu. BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah memiliki rekam jejak yang baik selama ini. Bahkan pertumbuhan perbankan syariah selama pandemi covid-19 tetap tumbuh secara positif. Hal ini yang membuat pengukuhan terhadap hadirnya BSI akan menjadi salah satu katalis pertumbuhan ekonomi Indonesia.

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 tergambarkan 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.<sup>4</sup>

## **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 :

---

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

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

### **3. VISI dan MISI Bank Syariah Indonesia**

Visi dari BSI: adalah menjadi Top 10 Global Islamic Bank Untuk mewujudkan visi tersebut, BSI memiliki misi agar visi tersebut bisa tercapai dengan baik yakni:

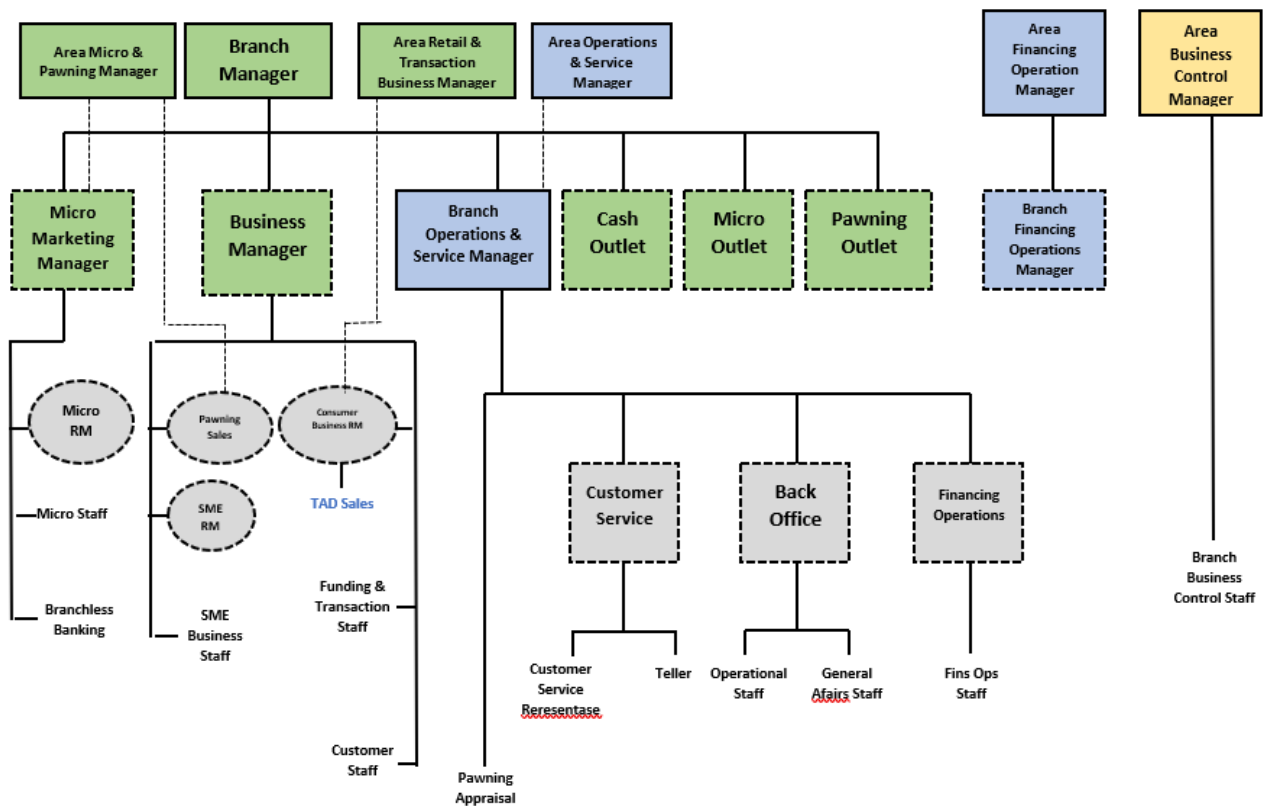
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (melayani > 20 juta nasabah dan menjadi Top 5 bank berdasarkan asset 500+T dan nilai buku 50 T di tahun 2025)
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia ROE 18%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

#### 4. Nilai-Nilai Perusahaan

- I. Amanah : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- II. Kompeten : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- III. Harminos : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- IV. Loyal : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- V. Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- VI. Kolaboratif : Membangun kerjasama yang sinergis

#### 5. 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. Pimpinan cabang pembantu, memiliki tugas dan wewenang melakukan

- pertanggung jawaban operasional kantor cabang pembantu. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, dan kegiatannya.
- b. 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 ops. spv, 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. Customer Service memiliki wewenang dan tugas, melayani nasabah dengan memberikan informasi produk, layanan dan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya. Menangani keluhan nasabah, dan memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi pelayanan customer service.

## 6. 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 di undur 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 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 system bagi hasil yang di harapkan tidak merugikan nasabah.

Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso ini berawal dari Bank BRI Syariah. Adanya *merger* ketiga bank Syariah menjadikan system yang ada di bank ini juga ikut berubah yaitu mengikuti system yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso 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 di laksanakan 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.<sup>5</sup>

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.

Lembaga keuangan yang terlibat dalam suatu pembiayaan pembangunan ekonomi dibagi menjadi dua, yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan nonbank (LKNB).<sup>6</sup>

##### **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)

---

<sup>5</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 29-30.

<sup>6</sup> Carunia Mulya Firdausy, *Peran Industri Keuangan Non Bank Terhadap Perekonomian Nasional*. (Jakarta: Pustaka Obor Indonesia, 2018). Hlm. 15.

menjadi pertaruhan 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.<sup>7</sup>

Dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah menyatakan bahwa perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip Syariah dan menurut jenisnya bank Syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).<sup>8</sup>

### **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 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

---

<sup>7</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2011). Hlm. 31.

<sup>8</sup> Andrianto dan M. Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah*. (Surabaya: Qiara Media, 2019). Hlm. 26.

perbankan Syariah di Indonesia, dan membentuk polarisasi sekaligus pilar yang menjadi kekuatan baru ekonomi Syariah di Indonesia.<sup>9</sup>

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, 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).<sup>10</sup>

#### **4. Migrasi**

Berdasarkan ilmu sosiologi, migrasi adalah perpindahan penduduk melewati batas-batas geografis untuk menetap di daerah yang baru. Dalam praktiknya, pengertian migrasi

---

<sup>9</sup> Sri Mahargiyantie. *Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Al-Misbah. Vol. 1 No. 2 Th. 2020.

<sup>10</sup> <https://www.ir-bankbsi.com>. Di akses pada tanggal 22 Agustus 2021

sangat bergantung pada penelitian yang dilakukan dan data yang tersedia di lapangan.<sup>11</sup> 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.

## 5. Transaksi Pada Perbankan Syariah

Pada dasarnya semua bank memiliki produk yang sama. Produk bank terdiri dari tiga bentuk, yaitu bentuk simpanan, pinjaman/pembiayaan, dan layanan jasa<sup>12</sup>. Berikut adalah penjelasan dari bentuk simpanan dalam perbankan syariah:

- a Giro Syariah, giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek/bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan. Akad yang digunakan adalah wadiah dan mudharabah,
- b Tabungan Syariah, tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek/bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Akad yang digunakan adalah wadiah dan mudharabah.
- c Deposito Syariah, deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah.

Untuk produk transaksional yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) terdiri dari<sup>13</sup>:

- a Tabungan Easy, yang dibagi menjadi dua kategori, yakni:
  - 1) BSI Tabungan Easy Wadiah, yang memiliki kelebihan sebagai berikut: BEBAS biaya administrasi bulanan, GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank

---

<sup>11</sup> Janu Murdiyatomoko. *Sosiologi Memahami dan Mengkaji Masyarakat*. (Bandung: Raja Grafindo Pratama, 2007). Hlm. 62

<sup>12</sup> [https://www.ojk.go.id/Files/regulasi/perbankan/se-bi/2008/lamp\\_se103108.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/regulasi/perbankan/se-bi/2008/lamp_se103108.pdf) diakses pada 30 April 2021, pukul 05.17

<sup>13</sup> <https://webform.bsm.co.id/catalog/#popup>

Mandiri, BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

- 2) BSI Tabungan Easy Mudharabah, yang memiliki kelebihan sebagai berikut: GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri, BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA
- 3) Tabungan Ku, Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank – Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Produk ini memiliki kelebihan sebagai berikut: Kemudahan syarat pembukaan rekening. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi. Fasilitas BSI Debit yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit. Kemudahan penyaluran zakat. Akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yad Dhamanah : Nasabah menitipkan dananya kepada bank.
- 4) BSI Giro, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah yah dhamanah. Produk ini memiliki kelebihan sebagai berikut: Kemudahan transaksi menggunakan Cek/BG. Mendapat bonus bulanan sesuai kebijakan Bank. Mendapat account statement setiap bulan. Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM) bagi nasabah 5. Menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah
- 5) Tabungan Pensiun, Tabungan Pensiun adalah Tabungan yang diperuntukkan bagi Nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank. Produk ini memiliki kelebihan sebagai berikut: Kemudahan syarat pembukaan rekening. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile. Fasilitas BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit.



- 6) Tabungan Mabruur, Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah. Produk ini memiliki kelebihan sebagai berikut: Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan Kartu Haji dan Umroh Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa dan Mastercard. E-Banking (SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking). Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA. Bebas biaya administrasi. Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun. Bebas biaya penutupan rekening. Pelunasan haji dapat dilakukan secara online

Untuk produk yang terakhir adalah pelayanan jasa, yang terdiri dari:

- 1) Letter of Credit (L/C) Impor syariah adalah surat pernyataan akan membayar kepada Eksportir (beneficiary) yang diterbitkan oleh Bank (issuing bank) atas permintaan Importir dengan pemenuhan persyaratan tertentu (Uniform Customs and Practice for Documentary Credits/ UCP). Akad yang digunakan adalah wakalah bil ujroh dan kafalah.
- 2) Bank Garansi Syariah adalah jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga dimaksud. Akad yang digunakan adalah kafalah.
- 3) Penukaran Valas merupakan jasa yang diberikan bank syariah untuk membeli atau menjual valuta asing yang sama (single currency) maupun berbeda (multi currency), yang hendak ditukarkan atau dikehendaki oleh nasabah. Akad yang digunakan adalah sharf.

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Baik transfer uang keluar atau masuk akan mengakibatkan adanya hubungan antar cabang yang bersifat timbal balik, artinya bila satu cabang mendebet cabang lain mengkredit. Untuk kode bank dari BSI sendiri adalah 451.

## B. ANALISIS TERHADAP TEMUAN STUDI

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

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 keluhan 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.

2. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

3. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

4. Kolaboratif

Membangun Kerjasama yang sinergis.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut tentunya juga bukanlah hal yang mudah, perlu banyak sekali upaya serta pertimbangan yang matang di setiap aspeknya. Berbagai kendala dari berbagai sumber juga harus dilewati, baik dari internal maupun eksternal, seperti pertimbangan tentang hak-hak dari nasabahnya, kemudia sistem pebankan yang digunakan, timing yang tepat, serta kesiapan dari SDM nya dalam menghadapi perubahan besar tersebut. Dari hasil observasi dan pengalaman selama praktik di lapangan, penulis menemukan seringkali nasabah melakukan protes ataupun aduan mengenai kesalahan ataupun masalah-masalah yang mereka dapatkan ketika melakukan transaksi baik menggunakan perangkat mobile banking ataupun pada saat datang langsung ke kantor cabang.

Hal ini terutama terjadi pada saat proses migrasi rekening yang tengah dilakukan oleh BSI saat ini, dimana beberapa nasabah mengeluhkan sistem pada aplikasi mobile banking yang mereka pakai seringkali error akibat masih dalam proses perubahan tersebut. Kesalahan lainnya adalah masih minimnya pengetahuan nasabah akan program migrasi akibat tidak mendapatkan pemberitahuan melalui SMS atau pesan dikarenakan perubahan nomor handphone aktif mereka yang terdaftar di sistem, dimana yang seharusnya nasabah telah melakukan migrasi dari rekening lama menjadi rekening BSI jika ingin menggunakan rekening mereka kembali tetapi mereka belum melakukan proses migrasi tersebut. Karena hal tersebut biasanya nasabah tentu tidak lagi bisa menggunakan baik mobile banking maupun ATM mereka, tetapi kesalahan yang sering terjadi adalah nasabah mendapatkan transfer dari bank lain ke dalam akun rekening yang lama. Jika sudah begitu tentu nasabah yang bersangkutan tidak bisa mengambil dana tersebut, dan pengirim dana dari bank lain harus mengajukan laporan untuk mendapatkan dana mereka kembali.

Selain permasalahan akibat kurang pahamnya nasabah akan program migrasi ini, masalah lain yang juga sering terjadi adalah gangguan pada sistem. Seperti jika nasabah ingin melakukan pembayaran untuk sekolah, pembayaran kuliah, ataupun transfer ke bank lain melalui Teller di kantor cabang terkadang sistem yang digunakan tiba-tiba saja offline sehingga tidak bisa digunakan dan harus menunggu untuk beberapa saat. Tentu saja hal tersebut seringkali mengganggu kegiatan transaksi dari nasabah, sehingga nasabah harus menunggu lebih lama atau bahkan harus kembali besok paginya untuk melakukan transaksi kembali.

Faktor-faktor tersebut membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) bisa saja mengalami kesulitan untuk berkembang dan mencapai tujuan perusahaan jika dibiarkan secara terus-menerus. Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa hal untuk menyikapi hal tersebut. Diantaranya yaitu lebih mengencangkan penyebaran informasi mengenai program migrasi kepada nasabah, agar nasabah segera melakukan migrasi rekening sehingga terhindar dari masalah atau kesalahan yang mungkin timbul dari hal tersebut. Upaya selanjutnya adalah perbaikan di bidang IT terutama dari IT pusat agar sistem di setiap cabang dapat berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan-gangguan yang dapat merugikan baik pihak nasabah maupun pihak BSI sendiri, hal ini sangat penting untuk

dapat meningkatkan citra dari Bank Syariah Indonesia yang modern, universal, serta memiliki jangkauan yang luas.

Di era digitalisasi seperti saat ini, konsumen atau nasabah membutuhkan sistem yang cepat, mudah, aman, efisien, serta dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Jika hal tersebut dapat dipenuhi dengan baik, tentunya akan dapat menaikkan citra perusahaan sehingga minat dari masyarakat untuk menggunakan produk-produk dari BSI juga pasti akan meningkat. Sehingga cita-cita BSI menjadi TOP 10 Global Islamic Bank dapat segera terwujud, dan dapat dijadikan sebagai contoh oleh bank syariah-bank syariah lainnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Proses Migrasi Bsi Kcp Yos Sudarso Nganjuk” dapat disimpulkan bahwa dengan adanya merger dari tiga bank yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah membawa dampak yang sangat besar terutama terhadap sistem yang digunakan. Dengan melakukan program roll out atau migrasi rekening tersebut kemudian menimbulkan masalah-masalah yang tidak terduga baik akibat dari kelalaian nasabah ataupun sistem yang terkadang error.

Untuk itu diperlukan banyak sekali upaya serta pertimbangan yang matang di setiap aspeknya. Berbagai kendala dari berbagai sumber juga harus dilewati, baik dari internal maupun eksternal, seperti pertimbangan tentang hak-hak dari nasabahnya, kemudia sistem perbankan yang digunakan, timing yang tepat, serta kesiapan dari SDM nya dalam menghadapi perubahan besar tersebut. Faktor-fakor tersebut membuat Bank Syariah Indonesia (BSI) bisa saja mengalamikesulitan untuk berkembang dan mencapai tujuan perusahaan jika dibiarkan secara terus-menerus. Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa hal untuk menyikapi hal tersebut dengan baik.

#### **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.
- Ali Syukron, *DINAMIKA PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA*, Economic:Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 3, No. 2, 2013
- (<http://eprints.undip.ac.id>) diakses pada 29 Agustus 2021, pukul 14.30
- Krismiaji, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2002)
- Jhon M.E dan Hasan Sadli, (Kamus Inggris Indonesia, Gramedia Pustaka, Jakarta. 1990)
- Gunawan Widjaja, *Merger Dalam Perspektif Monopoli*, (Raja Grafindo persada, Jakarta. 2002)
- Josua Tarigan, et.all. , *MERGER DAN AKUISISI: dari perspektif strategis dan kondisi indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus)*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016
- BRI Syariah “Sejarah BRI Syariah,” dalam <http://BRISyariah.co.id>, (diakses pada tanggal 13 Agustus)



## 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 : Enggar Dwiq Rahayuningsih

NIM : 12401183216

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. WFH
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	WFH 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 create 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 aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk create 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 create 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 create 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 aktivasi BSI Mobile, Mengedukasi setiap nasabah, membantu CS dalam otorisasi pembuatan, pengaktifan, dan pemblokiran ATM dan buku rekening serta BSI mobile, membantu untuk create 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 create 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

Enggar Dwi Rahayuningsih  
12401183216

## BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Enggar Dwi Rahayuningsih

NIM : 12401183216

Jurusan : Perbankan Syariah

DPL : Dr. Sutopo, M.Pd.

Tempat PPL : Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Yos Sudarso

Judul Laporan : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah  
Dalam Proses Migrasi Bsi Kcp Yos Sudarso Nganjuk

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 hasil akhir laporan PPL berupa hardcopy atau softcopy, serta terkait lembar persetujuan PPL		
3.	Konsultasi ke DPL terkait konfirmasi judul laporan PPL		
4.	Konsultasi ke DPL terkait progres pengerjaan laporan akhir PPL		

Tulungagung, Agustus 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Lapangan

**Dr. Sutopo, M. Pd.**

**NIP. 197805092008011012**

## DOKUMENTASI









## RESUME PENDALAMAN MATERI

ENGGAR DWI RAHAYUNINGSIH (12401183216)

Pendalaman materi Praktik Pengalaman Lapangan dilakukan pada hari selasa, 13 Juli 2021 melalui media *zoom meeting* dan live youtube. Pendalaman materi ini diberikan oleh pihak laboratorium FEBI sebagai bekal mahasiswa sebelum melakukan penelitian di tempat praktik pengalaman lapangan masing – masing. Pendalaman materi ini juga diberikan untuk memberikan arahan kepada peserta praktik pengalaman lapangan untuk melakukan praktik pengalaman lapangan dan menyelesaikan tugas akhir.

**Materi yang pertama membahas mengenai paradigma desa (Nangkula Park)**, dengan pembahasan materi dari Bapak Anang Mustofa., SE (Kepala Desa Kendalbulur). Paradigma desa, dimana seorang mahasiswa jika sudah menjadi sarjana maka diharuskan untuk berpikir kritis dan bisa membawa desanya lebih maju dan harus berpikiran yang lebih maju serta mengabdikan pada desa. Lembaga kemasyarakatan desa ada LPM, RT/RW, PKK KARANG TARUNA dan FORUM ANAK DESA. salah satu Pendapat atau paradigma Bung Hatta “ Indonesia tidak akan besar karena obor di Jakarta, tapi indonesia akan bercahaya karena lilin-lilin di desa” dan apa yang di sampaikan oleh Bung Hatta ini bisa teralisasi setelah pasca Reformasi. Paradigma baru yang tertuang dalam UU Desa No 06 Tahun 2014 hal ini dimana memahami sebuah desa, dan hal ini mengamalkan bahwa diselenggarakan Asas Rekognisi, Kewenangan berdasarkan hak asal-usul dan hal ini diketahui oleh negara dan dilindungi oleh negara dalam UU.

Yang membedakan UU Desa yang sekarang dengan yang dulu ialah sekarang sangat substansi sedangkan dulu sistem pemerintahan daerah kabupaten jadi bisa dikatakan pelayanan administrasi kepanjangan sedangkan sekarang berada dalam wilayah kabupaten. Dandulu desa menjadi objek pembangunan sedangkan sekarang desa menjadi subjek pembangunan partisipatoris. Contohnya, hak asal-usul yang merupakan warisan yang masih hidup sesuai perkembangan yang ada seperti, adat, kelembagaan dll. Dalam melakukan pembangunan desa tentunya harus linier dengan kebijakan pemerintah nasional dan ada empat kegiatan terkait pemerintahan desa. Yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia, meningkatkan pelayanan publik di desa, penanggulangan kemiskinan dan menjadikan masyarakat sebagai subjek pembangunan

dsb. Pemanfaatan sumber daya alam sekarang ini banyak di eksplor potensialnya digunakan sebagai wisata yang dikelola langsung oleh desa bukan Kabupaten. Paradigma saat ini sangat luar biasa tidak menjadikan Desa hanya sebagai batas pelayanan administrasi saja namun juga melakukan pengembangan inovasi pengembangan desa.

**Siklus Perencanaan Pembangunan Desa.** Jika ingin mempunyai desa yang baik maka harus memilih kepala desa yang baik dan kepala desa yang baik harus memiliki visi-misi yang jelas dan visi-misi yang didasarkan pada sebuah formalitas. Siklusnya pemantauan dan pengawasan, perencanaan pembangunan, menyesuaikan PRJM desa, menyesuaikan RKP desa dan pelaksanaan desa. Visi-misi utama atau program prioritas dari Kades Anang yaitu Desa Wisata (pembangunan lapangan wisata sebagai program prioritas BPJM Desa). Awal pendanaan pembangunan wisata ini

- Dana desa Rp. 407.000.000
- Bantuan keuangan kabupaten Rp. 350.000.000
- Pendapatannya Rp. 2.167.230.600

Presentasi pendatan wisata Nangkula Park

1. Parkir 20%
2. Tiket 30%
3. Kios, catering, booth 40%
4. Wahana maianan anak 10%

Desa digital (sebagai upaya peningkatan pelayanan warga) hal ini mengupayakan pelayanan pada desa yang melalui telepon genggam dan jaringan dan dal ini bisa diakses dimanapun. Digitalisasi desa sangat diperlukan dikarenakan mempermudah transparansi publik, mempercepat dan efisiensi pelayanan dalam pelayanan surat seperti memesan surat dan akan di antar oleh pihak yang bertanggung jawab dan yang lebih penting pesatbta era revolusi industri 4.0 yang harus disikapi dengan baik. Penggunaan digitalisas saat ini sangat pesat. Visi Desa Digital yaitu digitalisasi Administrasi, Pelayanan dan ekoomi interaksi sosial. Alasan meloncing digitalisasi dalam desa yaitu letak desa strategis. 200 lebih rumah warga sudah berlangganan dengan internet, 99% rumah warga memiliki smartphome, warkop free wifi, antar desa sekohan poskedes dan bumdes sudah free wifi dan SDM melek pada digital dan banyak hal yang sudah dilakuakn untuk desa dan warga setempat karna itu bentuk dari cinta kitapada desa.

**Materi yang kedua membahas mengenai Ketenagakerjaan Kab. Blitar (Disnaker),** dengan pembahasan materi dari Bapak Haris Susianto, SH., M.Si (Kepala Dinas Tenaga Kerja



Kabupaten Blitar).“Salam sejahtera buat kita semua, jarak bukan penghalang bagi kita semua yang terpenting bahagia dan bagaimana caranya” Rata-rata di Indonesia menempuh pendidikan hanya pekerjaan tidak sebagian besar merupakan mencari ilmu pengetahuan, karna kerja suatu pilihan bisa bekerja di kantor, instansi maupun dirumah. Ketenagakerjaan sangat penting dikarenakan merupakan suatu pengertian negara buktinya di atur dalam UU Ketenagakerjaan yang terkait dengan ketenagakerjaan tentunya ada pekerja dalam negeri (kerja antar lokal) dan ada juga yang pekerja luar negeri hal ini mendapat perhatian negara dengan diterbitkan regulasi yang mengatur dengan terkait para Pekerja Migran Indonesia PMI yaitu UU 18 2017. Hal ini perannya luar biasa mulai dari pusat, pemerintah daerah juga termasuk pada Desa, karna di dalam nya terkait pada ketenagakerjaan. Khususnya pekerja migran Indonesia karena ada transisi penyebutan yang lebih martabat kepada imigran Indonesia. Tenaga kerja mempunyai isu strategis karena setiap kegiatan, pembangunan ataupun perencanaan akan membutuhkan tenaga kerja. Ketenagakerjaan pada Blitar di tahun 2019 mengalami peningkatan dan kenaikan ini menjadi visi dan misi pemerintah hal ini merupakan tujuan bagaimana cara mengurangi pengurangan angka pengangguran. Di Kab. Blitar ada berbagai pelatihan. Pelatihannya yaitu kompetensi maupun kewirausahaan dengan maksud menciptakan wirausaha baru jadi tidak akan mengandalkan bekerja pada suatu instansi, perusahaan. jika seseorang berwiusaha baru maka akan menciptakan tenaga kerja dan kita akan menjadi bos di tempat yang tentunya dimulai dengan usaha yang kecil dengan permodalan yang kecil dan modal gak harus dalam bentuk uang namun dengan kejujuran yang penting punya niat dan di dampingi dengan keterampilan dan pelatihan baik yang berkompetensi maupun kewirausahaan. Namun kualisasi tenaga kerja banyak yang belum diterima di pasar karena memang belum memiliki skill, dan Blitar sering mengadakan Bursa Kerja (mempertemukan calon pekerjadengan yang memiliki perusahaan) dan hal ini sering dilakukan sebelum era pandemi, bursa kerja ada yang mini (para pekerja bisa memilih hanya di daerah Jawa Timur), reguler yaitu tingkat nasional dan bekerjasama dengan PKK, SMK terkait dengan job, hal ini menyematani para lulusan SMK yang ingin bekerja dimana yang sesuai skill, bakat, dan minat dan hal ini akan dipertemukan antara para calon pekerja dengan yang mempunyai perusahaan.

Jenis pelayanan yaitu 20 jenis kepada masyarakat dan semua jenis gratis salah satu jenis pelayanannya yaitu pelatihan, pencatatan serikat pekerja, pengesahan peraturan perusahaan, pendaftaran permasalahan pekerja, penyelesaian perselisihan dll. Sistem dan mekanisme



langsung pada tempat dan hal ini bertujuan pada yang ingin kerja kembali negeri agar tidak terjadi kesalahan dalam perjalanan. Agar informasi akurat terkait perusahaan yang mencari pekerja (tidak terjadi penipuan) dan Disnaker menyediakan informasi ini. Pelatihan kewirausahaan dengan potensi yang ada dengan hal ini melatih untuk usaha yang baru dan usaha ini banyak bisa usaha kecil ataupun yang usaha makrojangan sampai minset dibatasi oleh permodalan, bagaimana pemasarannya di era digitalisasi yang seperti saat ini tetapi Disnaker Blitar menyediakan hal tersebut dan hal ini akan di dampingi dalam pelaksanaannya. Dan menyediakan pelatihan kompetensi bagi yang ingin bekerja di instansi bagi perusahaan yang membutuhkan kompetensi.

Disnaker mengurus tenaga kerja dalam negeri namun penempatan transmigrasi, transmigrasi masih dijalankan di era sekarang namun salah satu syarat tenaga kerja ini yaitu harus menikah dahulu. Hal ini ditujukan penyebaran penduduk. Dampak pandemi dalam penempatan tenaga kerja diluar negeri yaitu dihentikan, Penempatan tenaga kerja dalam negeri melalui Joper atau pusat kerja sementara juga terkendala dimana tidak bisa terlaksana, penempatan transmigrasi juga mengalami penundaan. Dan yang dilakukan oleh Disnaker yaitu tetap melakukan pendataan tenaga kerja yang baru pulang dari luar negeri hal ini sesuai proses takutnya ada yang terkena Covid-19, melakukan koordinasi pengawasan bersama dinas kesehatan dan pemerintah desa dimana menyesuaikan era pandemi, pendataan karyawan yang terkena Covid-19 untuk mengusulkan mendapatkan bantuan sosial, monitoring dan pengawasan tenaga kerja asing di Kab. Blitar, melakukan PJTKI, pemulangan PMI adalah tanggung jawab dan tugas lainnya yang dilakukannya selama pandemi, hal ini termasuk pada kebijakan antisipasi ke depannya.

