

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN JURUSAN
PERBANKAN SYARIAH**

**STRATEGI MIGRASI BSI KCP TRENGGALEK SUDIRMAN 2 DALAM
MENCAPAI KEPUASAN NASABAH**



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

Oleh:

SEVIA ESTRIANI

NIM. 12401183247

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

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

2021

**HALAMAN PENGESAHAN/ PERSETUJUAN PRAKTIK PENGALAMAN
LAPANGAN**

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

Hari :
Tanggal :
Di : Tulungagung
Judul Laporan : Strategi Migrasi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Mencapai
Kepuasan Nasabah

**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

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia- Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang berjudul **“Strategi Migrasi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah”** dengan tepat waktu dan tanpa ada kendala. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita , Nabi Muhammad SAW yang mana telah membawa umatnya dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dengan terselesaikannya laporan ini, peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Maftukhin, M.Ag selaku Rektor IAIN Tulungagung yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan laporan ini.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. Muhamad Aqim Adlan, S.Pd.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
4. Siswahyudianto, M.M selaku Dekan Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
5. Sutopo, M.Pd, selaku dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
6. Oky Nopy Saputra selaku *Branch Manager* BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.
7. Seluruh staff BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 yang telah membantu dan membimbing saya dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun moral.
9. Teman-teman dan seluruh pihak yang turut membantu dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini mempunyai banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca mengkritisi dan menyarankan perbaikan dari laporan ini. Atas kontribusyns tersebut, penulis mengucapkan terimakasih. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya kepada semua pihak apabila dalam pelaksanaan program maupun penyusunan laporan banyak terdapat kesalahan. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap laporan pertanggungjawaban ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhirnya, atas segala

keterbatasan yang penyusun miliki apabila terdapat kekurangan dan kesalahan mohon maaf. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bekal pengetahuan bagi penyusun di kemudian hari.

Tulungagung, 01 September 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sevia Estriani', with a horizontal line drawn through the bottom of the signature.

Sevia Estriani

NIM. 12401183247

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Dasar Pemikiran	1
B. Tujuan dan Kegunaan	2
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK	
A. Profil Lembaga.....	4
B. Pelaksanaan Praktik	6
C. Permasalahan di Lapangan	7
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Prakti	7
BAB III PEMBAHASAN	
A. Kajian Teori	9
B. Analisis Temuan Temuan	11
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	14
B. Saran	14
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berjalan dengan berlandaskan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (masalahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.¹ Besarnya jumlah masyarakat Muslim di negara Republik ini hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang.² Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industry halal di Indonesia. Termasuk didalamnya 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.

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.

¹ Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019), hlm 23-24

² Mutiara Dwi Sari, Zakaria Bahari dan Zahri Hamat, *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia : Suatu Tinjauan*, Jurnal Aplikasi Bisnis Vol.3 No. 2, 2013, hlm 122

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. Dalam proses penggabungan ketiga bank tersebut, setiap kantor cabang pembantu BSI memiliki strategi yang berbeda-beda untuk mencapai kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul laporan yaitu “Strategi Migrasi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah”.

B. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

Tujuan dari diadakannya praktik pengalaman lapangan adalah untuk mengetahui seberapa jauh mahasiswa memahami teori yang didapatkan di kampus dan juga untuk mengasah kemampuan teoritik dalam konsep terapan. Praktik pengalaman lapangan juga bertujuan untuk memperkenalkan mahasiswa khususnya bagi mahasiswa perbankan syariah IAIN Tulungagung mengenai dunia kerja juga untuk menumbuhkan sikap professional dan tanggungjawab yang diperlukan mahasiswa ketika memasuki dunia kerja. Selain itu tujuan dari penulisan laporan ini yaitu untuk mengetahui strategi migrasi yang diterapkan BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 dalam mencapai kepuasan nasabah.

2. Kegunaan

a. Bagi Mahasiswa

Praktik Pengalaman Lapangan yang dilaksanakan oleh mahasiswa IAIN Tulungagung ini berguna untuk menambah wawasan juga untuk menambah pengalaman yang nantinya dapat dijadikan bekal ketika memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Selain itu dengan adanya Praktik Pengalaman Lapangan ini juga mahasiswa dapat mengetahui secara langsung bagaimana cara melayani nasabah yang hendak melakukan transaksi.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Laporan PPL ini berguna sebagai salah satu media untuk memperoleh masukan mengenai perkembangan pelaksanaan PPL yang nantinya akan dilakukan lagi. Sehingga perguruan tinggi dapat menyesuaikannya dengan

kurikulum dan metode yang ada di lapangan. Selain itu juga dapat memperluas jaringan kerja sama dengan lembaga baik bank maupun non bank.

c. Bagi Lembaga

Dengan adanya kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini diharapkan dapat membantu beberapa pekerjaan karyawan atau pekerjaan-pekerjaan ringan lembaga yang sebelumnya belum terpegang dan membantu karyawan lembaga dalam menyelesaikan beberapa pekerjaan ringan sehingga dapat membantu perkembangan dan perbaikan di masa mendatang.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan salah satu program praktik pengalaman yang dilakukan oleh mahasiswa atau mahasiswi yang diadakan oleh IAIN Tulungagung. Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan Gelombang 2 Tahun 2021 dilaksanakan tanggal 28 Juli 2021 hingga 31 Agustus 2021. Kegiatan PPL ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2. Jam kerja BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 dimulai pukul 08.30 WIB hingga 14.00 WIB. Kegiatan PPL ini dilaksanakan secara offline dengan tetap mematuhi protokol kesehatan demi mencegah penyebaran virus Covid-19.

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga

1. Sejarah Singkat Berdirinya Lembaga

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.

2. Visi dan Misi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

a. Visi

Top 10 global islamic bank.

b. Misi

1. 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.
2. 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).
3. 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 kerja.

3. Badan Hukum

Bentuk badan hukum bank syariah, berdasarkan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah Perseroan Terbatas. Ketentuan yang mengatur tentang perseroan terbatas tunduk pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 memberikan ruang bagi perseroan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pada Pasal 109 ayat (1) dengan mewajibkan agar memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS bertugas melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional perseroan agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. Tugas dan Kewenangan DPS diatur dalam pasal 109 (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 dan pasal 27 PBI No. 6 Tahun 2004.

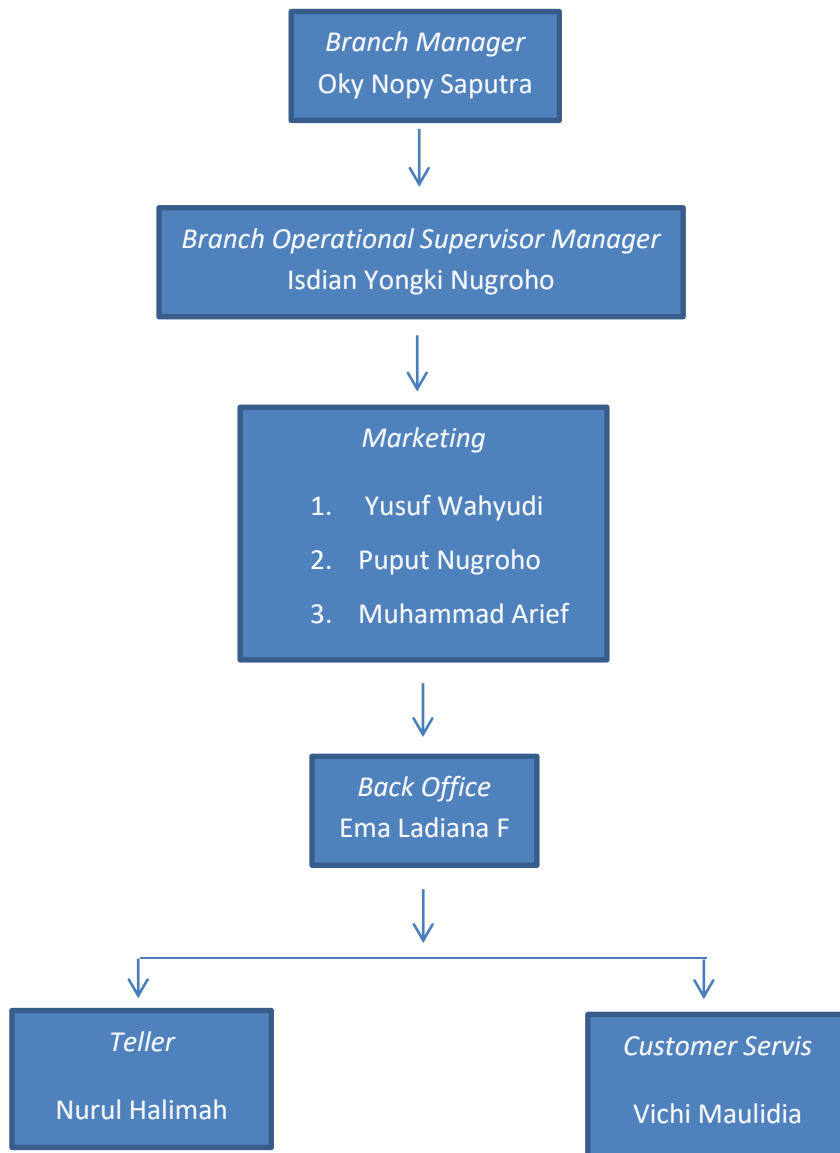
4. Letak Geografis

Lembaga BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 berada di Jl. Panglima Sudirman No. 43, Sawahan, Sumbergedong, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 berada di dekat jalan raya di daerah kota sehingga sangat mudah untuk dijangkau dan diketahui oleh masyarakat baik masyarakat sekitar maupun dari daerah lain. Letak geografis kantor BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 tersebut dengan batasan-batasan sebagai berikut:

- a) Sebelah Timur berbatasan langsung dengan perumahan warga
- b) Sebelah Barat berbatasan langsung dengan BSI legacy Mandiri Syariah
- c) Sebelah Utara berbatasan langsung dengan toko alat tulis Nusantara
- d) Sebelah Selatan berbatasan langsung dengan Restoran Nasi Padang

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan kemana ia melapor ke dalam organisasi. Struktur ini dikembangkan untuk menetapkan bagaimana bisnis beroperasi dan membantu usaha dalam mencapai tujuannya untuk memungkinkan pertumbuhan di masa depan. Memiliki struktur organisasi memungkinkan perusahaan untuk tetap efisien dan fokus. Adapun struktur organisasi yang terdapat di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2, yaitu sebagai berikut:



B. Pelaksanaan Praktik di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 dimulai pada tanggal 28 Juli-31 Agustus 2021. BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini berada di Jl. Panglima Sudirman No. 43, Sawahan, Sumbergedong, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi ketika nasabah hendak migrasi dari BRI Syariah dan BNI Syariah ke BSI, diantaranya yaitu: Buku rekening, ATM, KTP untuk yang memiliki tabungan biasa (easy wadiah) dan untuk tabungan haji diwajibkan membawa buku rekening dan KTP. Migrasi tidak dapat diwakilkan oleh orang lain kecuali nasabah sudah memiliki surat kuasa yang telah ditanda tangani oleh nasabah yang berhalangan hadir. Setelah itu nasabah mengisi formulir migrasi, banyak juga

nasabah yang memiliki kesulitan dalam menulis formulir migrasi. Setelah melakukan penggantian buku dan rekening, nasabah diharuskan untuk menginstall dan mengaktifasi BSI mobile. Selain mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan adanya BSI mobile juga membantu mencegah penyebaran virus covid 19. Nasabah yang sudah memiliki BSI mobile dapat melakukan cek saldo, cek mutas dan transfer hanya melalui handphone, sehingga tidak perlu berkerumun di dalam bank. Setelah melakukan aktivasi BSI mobile selanjutnya nasabah diarahkan untuk ke Teller melakukan *Create Pin*. Selain membantu proses migrasi, saya juga membantu nasabah yang hendak membuka rekening baru dan nasabah yang hendak melakukan setor maupun tarik tunai.

C. Permasalahan di Lapangan

Ada beberapa syarat yang harus dibawa pada saat nasabah hendak migrasi dari BRI Syariah dan BNI Syariah ke BSI. Diantaranya yaitu membawa buku rekening, KTP, ATM untuk nasabah yang memiliki tabungan easy wadiah dan buku rekening, KTP untuk nasabah yang memiliki tabungan haji. Tidak sedikit saya temui nasabah yang lupa membawa persyaratan migrasi tersebut. Sehingga mengharuskan mereka untuk datang kembali di hari selanjutnya dengan syarat-syarat yang telah dilengkapi. Dalam penggantian buku rekening dan atm tidak boleh diwakilkan oleh orang lain kecuali nasabah tersebut telah membawa surat kuasa. Selain itu permasalahan yang sering terjadi di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini adalah nasabah yang enggan melakukan aktivasi BSI mobile padahal BSI mobile sangat berguna apalagi di masa pandemi seperti saat ini. Dengan adanya BSI mobile memudahkan nasabah untuk melakukan cek saldo, transfer, cek mutasi tanpa harus ke bank nya. Permasalahan yang sering terjadi di lapangan pada saat pengaktifasian BSI mobile adalah adanya nasabah yang tidak mempunyai kuota internet dan pulsa reguler.

D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik

Ada beberapa strategi yang diterapkan BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 pada proses migrasi untuk memudahkan nasabah. BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 menyediakan pelayanan fc buku rekening, ATM dan KTP untuk persyaratan migrasi. Selain itu petugas magang juga membantu melakukan pengisian formulir migrasi jika nasabah merasa kesulitan dalam membaca dan menuliskan. Untuk mengantisipasi permasalahan yang terjadi di lapangan mengenai kuota internet dan pulsa reguler BSI

KCP Trenggalek Sudirman 2 telah menyediakan Wifi yang dapat digunakan oleh nasabah yang hendak aktivasi BSI mobile. Untuk masalah pulsa regular, nasabah dapat membeli di seberang kantor BSI.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Kajian Teori

1. Definisi Bank Syariah

Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam. Menurut Parwataatmadja, pengertian Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, qur'an dan hadist.

Siamat Dahlam mengemukakan pengertian bank syariah, Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada alquran dan hadist. Selanjutnya menurut Schaik, Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan islam dengan menggunakan konsep bagi risiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keunagan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan.³

2. Definisi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Pada tanggal 1 Februari 2021, bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT

³ Andrianto & Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Pasuruan: Qiara Media Partner, 2019), hlm 23-24

Bank BRI Syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan.⁴

3. Definisi Strategi

John A. Byrne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumberdaya dan sasaran interaksi organisasi dengan pasar, pesaing dan faktor-faktor lingkungan. Sementara itu, Jack Trout dalam bukunya *Trout On Strategy*, inti dari strategi adalah bagaimana bertahan hidup dalam dunia kompetitif, bagaimana membuat persepsi yang baik di benak konsumen, menjadi berbeda, mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing, menjadi spesialisasi, menguasai satu kata yang sederhana di kepala, kepemimpinan yang memberi arah dan memahami realitas pasar dengan menjadi yang pertama daripada menjadi yang lebih baik.⁵

Menurut Stephanie K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono (1995), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Menurut Hamel dan Prahalad (1995) “Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.”⁶

4. Definisi Migrasi

Migrasi adalah peristiwa berpindahnya suatu organisme dari suatu bioma ke bioma lainnya. Secara sederhana migrasi didefinisikan sebagai aktivitas perpindahan. Sedangkan dalam istilah lain, migrasi adalah perpindahan penduduk dengan tujuan untuk menetap dari suatu tempat ke tempat lain yang melampaui batas politik/ negara ataupun batas administrasi/ batas bagian suatu negara.⁷ Sedangkan migrasi rekening merupakan perpindahan yang dilakukan bagi nasabah khusus ex-BRI Syariah dan ex-BNI Syariah dari sistem bank lama ke sistem BSI.

⁴ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

⁵ M Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2007) hlm 16

⁶ Husein Umar, *Strategic Management In Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001) Hlm 31

⁷ <https://id.wikipedia.org/wiki/Migrasi>

5. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler, kepuasan pelanggan lebih mengarah pada perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan produk maupun jasa dari apa yang mereka dapatkan dengan apa yang mereka harapkan. Jika pelanggan/ nasabah merasa puas dengan pelayanan dari suatu bank maka pelanggan ini akan bertahan pada bank tersebut dalam waktu yang lama. Begitu juga sebaliknya. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu bank. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi suatu bank karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada orang lain, dengan begitu reputasi bank akan menjadi lebih baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a) Produk yang dihasilkan
- b) Pelayanan
- c) Faktor emosional
- d) Iklan yang menarik
- e) Memberikan kemudahan.⁸

B. Analisis Hasil Temuan

Selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2, Terdapat beberapa strategi yang diterapkan oleh BSI agar dalam proses migrasi nasabah merasa puas dengan pelayanannya.

Strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2, diantaranya:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya atau strategi yang dilakukan BSI agar dalam bertransaksi atau dalam proses migrasi, nasabah merasa puas dengan pelayanannya.

2. Membuat kenyamanan kepada nasabah

Strategi yang selanjutnya yaitu menciptakan kenyamanan kepada nasabah hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, mislanya: menerapkan 5S (senyum, salam,

⁸ Velariza Alvioletta, Muhammad Yusril Helmi Setyawan dan M. Harry K Saputra, *Penerapan Metode AHP Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020) hlm 17-19

sapa, sopan dan santun), mendengarkan keluh kesah nasabah dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.

3. Memberi informasi kepada nasabah tentang adanya migrasi

Berkaitan dengan adanya migrasi maka setiap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2 di beri informasi tentang adanya migrasi. Hal tersebut dilakukan oleh pegawai BSI KCP Trenggalek Sudirman 2. Informasi mengenai migrasi tersebut dibagikan melalui pesan whatsapp, instagram, dan sosial media lainnya.

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.

4. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

5. Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

6. Kolaboratif

Membangun Kerjasama yang sinergis.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka strategi migrasi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2 dalam mencapai kepuasan nasabah, diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu upaya atau strategi yang dilakukan BSI agar dalam bertransaksi atau dalam proses migrasi, nasabah merasa puas dengan pelayanannya.

2. Membuat kenyamanan kepada nasabah

Strategi yang selanjutnya yaitu menciptakan kenyamanan kepada nasabah hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya: menerapkan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun), mendengarkan keluh kesah nasabah dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.

3. Memberi informasi kepada nasabah tentang adanya migrasi

Berkaitan dengan adanya migrasi maka setiap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2 di beri informasi tentang adanya migrasi. Hal tersebut dilakukan oleh pegawai BSI KCP Trenggalek Sudirman 2. Informasi mengenai migrasi tersebut dibagikan melalui pesan whatsapp, instagram, dan sosial media lainnya.\

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.

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 Trenggalek Sudirman 2 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

Alvioletta, Velariza, Muhammad Yusril Helmi Setyawan dan M. Harry K Saputra. 2020. *Penerapan Metode AHP Pada Penilaian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Pelayanan Divisi*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.

Andrianto dan Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Pasuruan: Qiara Media Partner.

Sari, Mutiara Dwi, Zakaria Bahari dan Zahri Hamat. 2013. *Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia : Suatu Tinjauan*. Jurnal Aplikasi Bisnis Vol.3 No. 2.

Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Umar, Husein. 2001. *Strategic Management In Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Migrasi>

https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

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

Pada tanggal 28 Juli sampai tanggal 31 bulan Agustus Tahun 2021, bertempat di Lembaga BSI KCP Trenggalek Sudirman 2, telah dilaksanakan PPL Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung gelombang II Tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Sevia Estriani
 NIM : 12401183247
 Jurusan : Perbankan Syariah

NO	Hari/Tgl	Pukul	Kegiatan
1	Rabu, 28 Juli 2021	07.00-09.00	Pengenalan dan pengarahan dari Branch Manager BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo
2	Kamis, 29 Juli 2021	09.00	Menyiapkan beberapa planning untuk menyelesaikan tugas yang diberikan
3	Jumat, 30 Juli 2021	07.30-17.00	Mengamati operasional di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo
4	Senin, 2 Agustus 2021	09.00	Mencari judul yang tepat untuk tugas laporan PPL
5	Selasa, 3 Agustus 2021	09.00	Mengerjakan tugas resume materi pembekalan PPL gelombang II
6	Rabu, 4 Agustus 2021	09.00	Melanjutkan meresume materi pembekalan PPL gelombang II
7	Kamis, 5 Agustus 2021	07.30-17.00	Membantu nasabah dalam proses migrasi

8	Jumat, 6 Agustus 2021	08.00	Berpamitan kepada BM BSI Cokroaminoto karena dipindah tugaskan ke BSI KCP Trenggalek Sudirman 2
9	Senin, 9 Agustus 2021	07.30	Pengenalan dan Pengarahan dari <i>Branch Manager</i> BSI KCP Trenggalek Sudirman 2
10	Selasa, 10 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu <i>Customer Service</i> mengisi buku register migrasi
11	Kamis, 12 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi formulir migrasi
12	Jumat, 13 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu aktivasi BSI Mobile
13	Sabtu, 14 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru
14	Senin, 16 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu <i>Customer Service</i> mengisi buku register migrasi
15	Rabu, 18 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu menghubungi nasabah agar segera melakukan migrasi
16	Kamis, 19 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi formulir migrasi
17	Jumat, 20 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu aktivasi BSI Mobile
18	Sabtu, 21 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
19	Senin, 23 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu <i>Customer Service</i> mengisi buku register migrasi
20	Selasa, 24 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu menghubungi nasabah agar segera melakukan migrasi

21	Rabu, 25 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
22	Kamis, 26 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi formulir migrasi
23	Jumat, 27 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu <i>Customer Service</i> mengisi buku register migrasi
24	Sabtu, 28 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
25	Senin, 30 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu aktivasi BSI Mobile
26	Selasa, 31 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu <i>Customer Service</i> mengisi buku register migrasi

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Sevia Estriani

NIM : 12401183247

Jurusan : Perbankan Syariah

DPL : Dr. Sutopo, M.Pd.

Tempat PPL : Bank Syariah Indonesia KCP Trenggalek Sudirman 2

Judul Laporan: Strategi Migrasi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Mencapai
Kepuasan Nasabah

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

Tulungagung, 08 September 2021

Dr. Sutopo, M. Pd.
NIP. 197805092008011012

RESUME MATERI PEMBEKALAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN FEBI
GELOMBANG II TAHUN 2021
IAIN TULUNGAGUNG
(SEVIA ESTRIANI_12401183247)

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) gelombang II IAIN Tulungagung dilaksanakan secara online, hal ini dikarenakan adanya kasus Covid-19 yang masih terus meningkat. Dengan dilaksanakannya kegiatan PPL secara online diharapkan mampu mencegah penyebaran kasus Covid-19. Kegiatan PPL gelombang II ini sama dengan PPL gelombang I kemarin. Untuk jurusan Akuntansi Syariah bertugas memberikan laporan tentang pajak, akuntansi UMKM, akuntansi desa, laporan kesehatan keuangan dan catatan atas laporan keuangan lembaga. Untuk jurusan Manajemen Keuangan Syariah mahasiswa diberikan tugas untuk meneliti tentang manajemen pengelolaan keuangan, analisa laporan keuangan lembaga perekonomian di desa. Kemudian untuk jurusan Perbankan Syariah diberikan tugas untuk meneliti tentang peran bank maupun lembaga non bank di UMKM yang ada di desa. Selanjutnya untuk jurusan Ekonomi Syariah diberikan tugas untuk survey potensi desa atau meneliti lembaga perekonomian desa. Kemudian untuk jurusan Manajemen Bisnis Syariah diberikan tugas UMKM di desa, home industry, bisnis online dan kerajinan. Pada jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf diberikan tugas untuk meneliti unit pengelola zakat di desa maupun kecamatan.

Jumlah mahasiswa yang mengikuti kegiatan PPL pada gelombang II ini sekitar 520 mahasiswa dan sebagian mahasiswa lagi akan mengikuti kegiatan PPL pada gelombang III. Kegiatan PPL merupakan bagian dari tahapan yang harus dilewati oleh mahasiswa dan mahasiswi untuk melengkapi proses perkuliahan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. PPL dibentuk sebagai sebuah sarana untuk mengembangkan potensi akademik mahasiswa. Dalam pelaksanaannya mahasiswa harus mengikuti aturan-aturan yang telah diatur lokasi PPL masing-masing mahasiswa. Mahasiswa harus bersifat sopan, disiplin, tepat waktu dan selalu mudah diajak bekerja sama. Pembawa acara dalam pembukaan dan pembekalan PPL gelombang II yaitu salah satu dari mahasiswa IAIN Tulungagung dan Ketua Pelaksana PPL Gelombang II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu Bapak Siswahyudianto. Narasumber pertama yaitu Bapak Anang selaku Kepala Desa Kendalbulur dan narasumber kedua yaitu Bapak Haris Susyanto selaku Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Blitar. Dalam pembukaan acara tersebut pembacaan doa dipimpin oleh Bapak Dr. Hj.

Miftahul. Memasuki acara pendalaman materi, moderator dalam acara tersebut beralih pada Bapak Labib Muzaki Sobir.

Pada narasumber pertama membahas mengenai definisi dari desa. Desa menurut UU Desa yaitu bahwa desa dalam batas wilayah nya berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan urusan setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam artian mengatur dan mengurus tersebut meliputi mengatur dan mengurus pemerintahan desa, pembangunan desa, pemberdayaan masyarakat desa dan pembinaan kemasyarakatan desa. Dijelaskan bahwa 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: sistem organisasi masyarakat adat, kelembagaan, pranata dan hukum adat, tanah kas desa, kesepakatan dalam kehidupan masyarakat desa. Untuk kewenangan lokal berskala desa yaitu mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa yang telah dijalankan oleh desa atau mampu dan efektif dijalankan oleh desa atau yang muncul karena perkembangan desa dan prakarsa masyarakat desa, antara lain: tambatan perahu, pasar desa, tempat pemandian umum, saluran irigasi, sanitasi lingkungan, pos pelayanan terpadu, sanggar seni dan belajar, perpustakaan desa, embung desa, pengelolaan air minum pedesaan, jalan desa.

Hakikat dan tujuan pembangunan desa yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia, meningkatkan pelayanan publik di desa, penanggulangan kemiskinan dan menjadikan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan. Hal tersebut dapat dilakukan atau diterapkan melalui peningkatan pelayanan dasar, pembangunan dan pengembangan sarana dan prasarana desa, pengembangan potensi ekonomi lokal di desa dan pemanfaatan SDA dan lingkungan hidup berkelanjutan. Selanjutnya mengenai kebijakan dan strategi dalam RPJMN 2020- 2024 bahwa percepatan pembangunan desa secara terpadu yaitu untuk mendorong transformasi sosial, budaya dan ekonomi desa yang didukung dengan tata kelola pemerintah yang baik, penetapan batas desa, pengembangan desa wisata, desa digital, dan produk unggulan desa dan kawasan perdesaan, pengembangan BUMDesa/ BUMDes Bersama, peningkatan pelayanan dasar desa, optimalisasi pemanfaatan dana desa, dan peran kecamatan sebagai pusat perubahan dan pertumbuhan, serta pembinaan dan pengawasan desa. Tentunya semakin berjalannya waktu tentu akan semakin ada peningkatan dalam pelayanan dan sebuah desa akan menjadi desa digital yang mana akan lebih memudahkan warga sekitar. Oleh sebab itu sebagai upaya meningkatkan pelayanan warga, maka desa akan dijadikan sebagai desa digital. Dalam menjadikan desa digital terdapat beberapa hal yang dijadikan latar belakang

terbentuknya desa digital tersebut yaitu: 1) transparansi 2) percepatan dan efisiensi pelayanan, dan 3) pesatnya era revolusi industri 4.0.

Selanjutnya pada narasumber kedua, yaitu Bapak Haris Sujianto selaku Kepala Dinas Ketenagakerjaan yang mana menyampaikan materi mengenai ketenagakerjaan. Ketika seseorang tidak mendapatkan atau mencari pekerjaan bisa datang ke Dina Ketenagakerjaan, dimana ketika di Dinas akan diarahkan agar tidak salah jalur. Untuk penempatannya yaitu ada luar negeri maupun dalam negeri dan mencari informasi apakah yang merekrut ketenagakerjaan tersebut sudah resmi atau terdaftar. Tata kelola dan mekanisme bekerja ke luar negeri melalui alur yaitu pencaker, selanjutnya pencaker mencari tahu apakah yang merekrut tersebut sudah terdaftar CPMI atau belum. Alur selanjutnya yaitu datang ke DISNAKER. Dimana di DISNAKER seseorang dapat diarahkan mengenai penempatan dan pencarian kerja, karena arti dari bekerja itu sendiri adalah suatu hak dan pilihan. Selanjutnya datang ke BLK. BLK atau Balai Latihan Kerja adalah prasarana dan sarana tempat pelatihan untuk mendapatkan keterampilan atau yang ingin mendalami keahlian dibidangnya masing-masing. Alur yang dilalui selanjutnya LTSA. LTSA itu sendiri kepanjangan dari Layanan Terpadu Satu Atap yang berguna untuk memastikan perbaikan tata kelola, pelayanan, dan perlindungan terhadap pekerja migran Indonesia. Sedangkan untuk makna dari LTSA adalah salah satu upaya mengintegrasikan berbagai instansi yang terlibat dalam proses migrasi. Langkah selanjutnya yaitu keberangkatan ketempat atau Negara tujuan.

Ada beberapa jenis pelatihan yaitu ada pelatihan kewirausahaan dan pelatihan berbasis kompetensi. Pada pelatihan kewirausahaan sangat beorientasi karena berwirausaha tidak hanya pada perusahaan, instansi tapi juga melalui kewirausahaan dan bisa lebih sukses. Jadi seperti melatih seseorang untuk menciptakan membuka wirausaha baru dan mendapatkan perizinan serta mendirikan usaha. Usaha tersebut bisa usaha mikro atau makro atau sesuai dengan permodal yang seseorang miliki dalam membuka usaha. Sedangkan pada pelatihan berbasis kompetensi yaitu kebanyakan dari pihak perorangan yang menginginkan untuk bekerja di instansi yang membutuhkan keterampilan. Dinas ketenagakerjaan juga mengurus mengenai penempatan transmigrasi. Layanan dan tahap yang diberikan yaitu pertama, terdapat pendaftaran dan seleksi. Dalam hal ini calon transmigran harus dapat memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan oleh pihak DISNAKER untuk dapat lolos pada tahap seleksi. Kedua, pelatihan calon transmigran. Jadi disini calon transmigran mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum sampai pada penempatan. Ketiga, fasilitas penempatan. Disini calon transmigran mendapatkan dokumentasi kependudukan dan segera menuju ketempatan penempatan para calon transmigran. Tahap terakhir yaitu pelaksanaan

penempatan, pada penempatan ini terdapat serah terima transmigran, pemenuhan hak dan layanan ADMINDUK.

Dampak dari adanya pandemi bagi pihak yang membutuhkan kerja yaitu penempatan tenaga kerja ke luar negeri dihentikan, penempatan tenaga kerja dalam negeri melalui kegiatan Job Fair dan Bursa Kerja tidak bisa diselenggarakan, perusahaan merumahkan karyawannya akan tetapi mendapatkan bantuan sosial, dan penempatan transmigran dikhawatirkan ditunda. Cara yang dilakukan dalam menghadapi pandemi saat ini yaitu dengan pendataan pekerja migran Indonesia yang baru pulang dari luar negeri, melakukan koordinasi pengawasan bersama dinas kesehatan dan pemerintah desa setempat, pendataan karyawan perusahaan terdampak Covid-19 untuk diusulkan mendapatkan bantuan sosial, monitoring dan pengawasan tenaga kerja asing, pelaksanaan monev perusahaan penempatan pekerja migran Indonesia swasta, dan fasilitasi dan pemberian informasi tentang program kartu prakerja. Kebijakan antisipasi untuk kedepannya yaitu penguatan koordinasi dalam rangka pengawasan keputungan PMI dari luar negeri, pemanfaatan Teknologi Informasi dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat mengurangi intensitas kontak langsung dan monitoring dan pembinaan kepada Perusahaan, PPTKIS, LPKS, BKK, dan TKA.



LAMPIRAN





