

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
DAMPAK MIGRASI DAN AKTIVASI BSI MOBILE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH SERTA KENDALA SAAT AKTIVASI BSI
MOBILE KCP PONOROGO COKROAMINOTO**



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

Oleh:

Dila Evri Wiarningsih
NIM. 12401183270

Dosen pembimbing lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd
NIP. 197805092008011012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGANGUNG 2021**

HALAMAN 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 : Rabu

Tanggal : 8 September 2021

Di : Tulungagung

Judul Laporan : Dampak Migrasi dan Aktivasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Kendala Saat Aktivasi BSI Mobile KCP Ponorogo Cokroaminoto

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

MENGESAHKAN

a.n Dekan

Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Siswahyudianto, MM.

NIDN. 2015068402

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, tafiq, serta hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kesabaran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Praktik Pengalaman Lapangan tepat waktu. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa zaman kebodohan menuju zaman yang terang benderang, semoga kelak mendapatkan syafaatnya nanti di Yaumul Qiyamah. Laporan yang berjudul “Dampak Migrasi dan Aktivasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Kendala Saat Aktivasi BSI Mobile KCP Ponorogo Cokroaminoto” semoga dapat membantu pihak yang membutuhkan sebagai pembelajaran maupun inspirasi kedepannya.

Penyusunan laporan Praktik Pengalaman lapangan ini adalah bentuk dari tanggung jawab penulis selama menjalankan praktik di lapangan kepada pihak kampus yang telah mengarahkan, membimbing, dan juga memberikan dukungan. Hasil akhir dari pelaporan ini diharapkan nantinya dapat bermanfaat sebagaimana konsep yang telah dipilih dan disetujui.

Terselesainya laporan ini tentunya tidak luput dari dukungan dan bimbingan pihak lain, maka dari itu ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Maftukhin, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri tulungagung.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Muhammad Aqim Adlan, M.E.I selaku Kepala Jurusan Perbankan Syariah.
4. Siswahyudianto, MM selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. Sutopo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan dan koreksi dalam menyelesaikan laporan ini.
6. Gatot Wijanarko selaku Branch Manajer BSI KCP Ponorogo Cokro yang telah memberikan arahnya di lokasi, memberikan kesempatan serta tempat dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan.
7. Seluruh pegawai dan staf BSI KCP Ponorogo Cokro yang telah sabar membimbing dan ilmu yang bermanfaat selama satu bulan pelaksanaan praktik.
8. Kedua orang tua yang selalu mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan sehingga dapat berjalan lancar.
9. Sahabat dan teman-teman, serta pihak lain yang telah memberikan dukungan moril.

Semoga segala limpahan rahmat senantiasa tercurah kepada pihak-pihak yang telah membantu proses Praktik Pengalaman Lapangan dari awal sampai penyelesaian laporan. Penulis sadar bahwa laporan ini banyak kekurangan, maka dari itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya. Kata maaf juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang membantu jika ada kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja. Semoga Allah membalas kebaikan pihak terlibat berkali lipat di Yaumul Qiyamah.

Trenggalek, 5 September 2021

Penulis

DILA EVRI WIARNINGSIH

Nim.1240118270

DAFTAR ISI

Cover	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Dasar Pemikiran	1
B. Tujuan Dan Kegunaan	2
C. Waktu Dan Tempat Pelaksanaan.....	2
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK	
A. Profil Lembaga.....	4
B. Pelaksanaan Praktik.....	6
C. Permasalahan Dilapangan	7
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik.....	7
BAB III PEMBAHASAN	
A. Kajian Pustaka	9
B. Analisis Temuan Studi.....	12
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	15
B. Saran-Saran.....	15
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa MUI seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan, universalisme, serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf sesuai kehendak pemberi wakaf.

Tujuan dari Lembaga keuangan bank syariah adalah untuk mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat untuk bermuamalah secara islami, khususnya yang berhubungan dengan perbankan supaya terhindar dari riba. Untuk menciptakan keadilan dalam perekonomian dengan meratakan pendapatan melalui investasi agar tidak terjadi kesenjangan antara pihak yang memiliki modal dan pihak yang membutuhkan dana. Selain itu juga untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang merupakan program dari negara – negara berkembang. Upaya bank syariah dalam hal ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

Pada tanggal 1 Febuari 2021, tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah resmi di merger menjadi satu menjadi Bank Syariah Indonesia. Penggabungan dari tiga bank tersebut dilakukan untuk menciptakan bank syariah berskala besar guna meningkatkan penetrasi ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia.

Proses migrasi ketiga bank dilakukan secara bertahap mulai 1 februari hingga 1 oktober 2021. Nasabah yang akan melakukan migrasi akan dihubungi untuk segera melakukan migrasi rekening ke Bank Syariah Indonesia. Proses migrasi rekening dapat dilakukan secara digital dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile maupun langsung dating ke kantor cabang BSI terdekat. Setelah merger nasabah yang belum melakukan

migrasi masih dapat menggunakan kartu ATM dan buku tabungan yang dimiliki. Nasabah bisa menggunakan ATM dari jaringan yang bekerja sama yakni jaringan ATM Prima, ATM Bersama dan GPN.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menggunakan judul laporan akhir Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yaitu **“Dampak Migrasi dan Aktivasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Kendala Saat Aktivasi BSI Mobile KCP Ponorogo Cokroaminoto”**

B. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

Tujuan dari praktik pengalaman lapangan ini yaitu:

- 1) Meningkatkan pengetahuan, ketrampilan mahasiswa pada dunia kerja.
- 2) Mengaplikasikan teori yang di dapat di perkuliahan pada praktik yang ada dilapangan
- 3) Melatih dan meningkatkan sikap professional mahasiswa untuk terjun di lapangan.

2. Kegunaan

Kegunaan dari laporan dan praktik pengalaman lapangan yaitu sebagai berikut:

1) Bagi Akademik

Kegunaan bagi akademik yaitu laporan ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia.

2) Bagi Lembaga Tempat Praktik

Sebagai bahan evaluasi dan sumber informasi dimasa mendatang mengenai kebijakan ataupun tindakan yang akan diambil.

3) Bagi Mahasiswa

Sebagai bahan informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan.

C. WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Praktik Pengalaman Lapangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung gelombang II dilaksanakan seluruh mahasiswa. Adapun mengenai waktu dan pelaksanaan sebbagai berikut:

1. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Gelombang II tahun 2021 yaitu tanggal 28 Juli sampai dengan 31 Agustus 2021.

2. Tempat Pelaksanaan

Tempat pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoti yang lokasinya terletak di Jl Cokroaminoto Desa Bangunsari Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. PROFIL LEMBAGA

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia adalah negara dengan penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia. Hal tersebut menjadi peluang besar untuk lembaga keuangan syariah, karena masyarakat Muslim akan terdorong untuk memilih transaksi yang bebas dari riba. Lembaga keuangan syariah menyediakan produk yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis, sehingga transaksi syariah dapat menjadi solusi bagi kemaslahatan seluruh umat.

Bank syariah memiliki peran yang penting untuk mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat untuk bermuamalah secara Islami, khususnya yang berhubungan dengan perbankan supaya terhindar dari riba. Untuk menciptakan keadilan dalam perekonomian dengan meratakan pendapatan melalui investasi agar tidak terjadi kesenjangan antara pihak yang memiliki modal dan pihak yang membutuhkan dana.

Selain itu juga untuk menanggulangi masalah kemiskinan yang merupakan program dari negara – negara berkembang. Upaya bank syariah dalam hal ini berupa pembinaan nasabah yang lebih menonjol sifat kebersamaan dari siklus usaha seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan pedagang perantara, program pembinaan konsumen, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

Pada tanggal 1 Februari 2021 terjadi merger tiga bank syariah yaitu BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah. Penggabungan tiga bank syariah milik bank-bank anggota Himpunan Bank Milik Negara tersebut dapat meningkatkan daya saing keuangan syariah di era digital. Merger tersebut juga berdampak terhadap perkembangan ekonomi syariah, karena entitas baru ini akan memiliki modal besar untuk bergerak menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Merger Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah dinilai akan menjadi hal yang efektif bagi upaya konsolidasi sektor keuangan syariah. Efisiensi akan tercipta dari hasil merger dan Bank

Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Sedangkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ponorogo Cokroaminoto dulunya legacy dari BRI Syariah yang berdiri sejak tahun 2011.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan ases solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+) 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 kinerja.

3. Letak Geografi dan Kondisi BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto

Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto berasal dari legacy BRI Syariah. Letak kantor BSI KCP Ponorogo Cokro ini berada di dekat pusat kota, Timur Alun-alun kota Ponorogo. Terdapat fasilitas-fasilitas yang mendukung diantaranya mesin ATM, tempat parkir, ruang tunggu, Mushala, Gedung dua lantai, kamar mandi dan fasilitas lainnya yang disediakan selama pandemic (tempat cuci tangan, alat pengecekan suhu tubuh, hand sanitizer)

4. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto:

NAMA	JABATAN
Gatot Wijayanto	Branch Manager
Noviana Putri N	Branch Operation & Service Manager
Annas Indhadzi Arsy M	Consumer Business Staff
Tunggul Hery W	Micro Relationship manager & Team Leader
Kiki Agung W	Micro Staff
Rangga Fajar Islam H	SME & Retail Manager
Shofiatul Mar'ah	Customer Service Representatiy
Novita Anggraini	Teller
Devy Krisma V	Operational Staff

B. PELAKSANAAN PRAKTIK

Praktik Pengalaman Lapangan gelombang II tahun 2021 dilaksanakan pada tanggal 28 juli sampai 31 Agustus 2021. Mekanisme dari kampus untuk pelaksanaan sebenarnya dilakukan secara online karena masih dalam keadaan pandemic, tetapi kali ini ada kesempatan dari Bank Syariah Indonesia sehingga dapat dilakukan secara offline. Lokasinya berada di BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto dan bertepatan dengan adanya proses migrasi maka kegiatan yang dilakukan adalah membantu proses migrasi tersebut sebagai Helper. Kegiatan dilakukan di hari Senin sampai Jumat dengan jam layanan mulai pukul 08.30-14.00 WIB. Melakukan pendampingan proses migrasi agar berjalan dengan lancar dan tidak mengecewakan nasabah. Setelah tutup layanan masih ada beberapa kegiatan lagi yang harus dilakukan yaitu merapikan berkas hasil migrasi dan menyiapkan keperluan untuk hari berikutnya seperti buku tabungan, ATM dan sebagainya, jadi jam pulang sekitar pukul 16.30 WIB. Kegiatan ini dilakukan secara langsung dan harus mematuhi prokes yang berlaku, sebelum memasuki kantor harus cuci tangan dan melakukan pengecekan suhu. Saat berlangsungnya kegiatan juga harus tetap menjaga jarak,

memakai sarung tangan dan face shield, nasabah yang datang juga harus melakukan prokes yang berlaku.

C. PERMASALAHAN DI LAPANGAN

Permasalahan yang terjadi di lapangan tentu ada dan bahkan hamper setiap hari terjadi. Proses migrasi yang dilakukan tentu berjalan agak lambat apalagi ditambah adanya pandemic dan berlakunya PPKM menjadikan pelayanan yang diberikan harus di batasi dan kurang maksimal. Nasabah yang akan melakukan proses migrasi yang datang begitu banyak setiap harinya jadi sebagian diarahkan untuk melakukan migrasi secara online atau mandiri.

Banyak cara yang bisa dilakukan untuk migrasi secara mandiri, akan tetapi dengan arahan migrasi mandiri ini juga terjadi permasalahan seperti kurangnya pemahaman mengenai teknologi. Jika terjadi perubahan nomor telepon tidak bisa melakukan migrasi mandiri atau secara online, jadi harus melakukan migrasi langsung dengan datang ke Customer Service.

Pihak bank harus memiliki strategi sendiri untuk mengatasi antrian yang sangat banyak dan memberi pengertian kepada nasabah agar tidak kecewa. Karena dengan adanya PPKM harus ada batasan jumlah nasabah yang akan melakukan transaksi agar selesai tepat waktu. Kebanyakan nasabah kurang mengerti dengan arahan yang diberikan terlebih jika antrian lama karena severnya lambat.

D. TANGGAPAN DARI PIHAK LEMBAGA TEMPAT PRAKTIK

Tanggapan dari pihak BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto tentang pembatasan pelayanan, pihak bank tetap menjalankan aturan yang telah ditetapkan tersebut. Pihak bank juga memberikan arahan kepada nasabah untuk datang pagi dan mengisi nama antrian yang telah disediakan, apabila masih ada yang belum kebagian migrasi di hari tersebut di beri pengertian dan diarahkan untuk migrasi mandiri atau datang di hari berikutnya lebih pagi.

Untuk migrasi secara mandiri pihak bank juga menyiapkan selebaran tata cara migrasi mandiri. Jika ada yang berkenan melakukan migrasi mandiri akan dibantu oleh peserta magang, akan tetapi jika migrasi mandiri tidak berhasil akan tetap diarahkan untuk datang ke Customer Service di hari berikutnya.

Satpam yang ada di bank juga memberikan arahan dan pengertian kepada nasabah.

Dengan semakin berkembang dan kemajuan teknologi, sebelum melakukan transaksi harus mengisi e-form untuk mendapatkan kode reserfasi. Untuk mengisi e-form pihak bank menyediakan fasilitas tab bagi lansia taua yang tidak memiliki smart phone. Untuk yang memiliki smart phone akan diarahkan untuk mengisi sendiri, hal tersebut bertujuan untuk apabila akan bertransaksi lagi dapat mengisi mandiri tanpa bimbingan.

BAB III

PEMBAHASAN

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang – Undang No. 21 tahun 2008, bank syariah merupakan bank yang dalam setiap menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Islam atau syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Usaha pokok Bank Syariah yaitu memberikan kredit dan jasa – jasa lain yang selalu sesuai dengan prinsip syariah.¹

Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi SAW. Dengan demikian, bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Antonio dan Perwataatmadja membedakan antara bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan bank yang tatacara beroperasinya mengacu kepada ketentuan Al-Quran dan Hadist. Sementara bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.²

2. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah mempunyai dua peran utama, yaitu sebagai badan usaha (*tamwil*) dan badan sosial (*maal*). Sebagai badan usaha, bank syariah mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai manajer investasi, investor, dan jasa pelayanan. Sebagai manajer investasi, bank syariah melakukan penghimpunan dana dari para investor/nasabahnya dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil) atau *ijarah* (sewa). Sebagai investor, bank syariah melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli, atau

¹ Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm.98

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014) hlm 2

sewa. Sebagai penyedia jasa perbankan, bank syariah menyediakan jasa keuangan, jasa nonkeuangan, dan jasa keagenan. Pelayanan jasa keuangan antara lain dilakukan dengan prinsip *wakalah* (pemberian mandat), *kafalah* (bank garansi), *hiwalah* (pengalihan utang), *rahn* (jaminan utang atau gadai), *qardh* (pinjaman kebajikan untuk dana talangan), *sharf* (jual beli valuta asing), dan lain-lain. Pelayanan jasa nonkeuangan dalam bentuk *wadi'ah yad amanah* (*safe deposit box*) dan pelayanan jasa keagenan dengan prinsip *mudharabah muqayyadah*. Sementara itu, sebagai badan sosial, bank syariah mempunyai fungsi sebagai pengelola dana sosial.³

3. Prinsip-prinsip Dasar Perbankan Syariah

Dalam operasinya, bank Syariah mengikuti aturan-aturan dan norma-norma Islam, seperti yang disebutkan dalam pengertian di atas, yaitu:

- a. Bebas dari bunga (*riba*);
- b. Bebas dari kegiatan spekulatif yang non produktif seperti perjudian (*maysir*);
- c. Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*);
- d. Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*); dan
- e. Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.

Secara singkat empat prinsip pertama biasa disebut anti MAGHRIB (*Maysir, Gharar, Riba, dan Bathil*).

4. Sistem Informasi Perbankan

Sistem informasi merupakan bagian penting dari struktur informasi diberbagai lembaga keuangan karena sistem informasi sebagai sistem pelaporan dan pengendalian keuangan menyeluruh yang tidak hanya sebatas fungsi-fungsi rutin yang mencakup pemeliharaan sebuah lembaga keuangan, dengan demikian maka mekanisme serta sistem operasional dalam lembaga keuangan tersebut berjalan.

Pada saat ini sudah terjadi pergeseran era dalam bisnis termasuk dalam perbankan. Era bisnis yang sekarang adlah era dimana arus informasi memegang peranan sangat vital dibandingkan arus barang. Sehebat dan sebesar apapun sebuah perusahaan monopoli arus barang, hal tersebut tidak berarti apa-apa jika tidak memiliki informasi yang akurat, terkini, mudah diakses dan terkendali. Hal ini melanda xsektor perbankan di Indonesia, jika mereka tidak mengikuti arus

³ Diana Yumanita, *Bank Syariah*, (Jakarta:PPSK,2005),hlm. 13

perubahan informasi, maka tak akan ada perkembangan perbankan dan asuransi syariah di Indonesia yang semakin naik dan berkembang.

Oleh karena itu, perkembangan perbankan di Indonesia tak terlepas dari peranan Sistem Informasi (SI) yang memegang peranan penting. Karena dengan adanya Sistem Informasi yang terintegrasi dalam sistem perbankan akan memberikan manfaat begitu besar, antara lain melihat dari pengertian SI itu sendiri yang berarti suatu pengorganisasian peralatan untuk mengumpulkan, menginput, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol, dan melaporkan informasi untuk pencapaian tujuan perusahaan.

SI perbankan berfungsi untuk mengumpulkan informasi, dimana informasi ini dapat berupa informasi keuangan yang merupakan sistem pelaporan dan pengendalian keuangan menyeluruh yang tidak hanya sebatas fungsi-fungsi rutin yang mencakup pemeliharaan *general ledger* sebuah lembaga maupun informasi nasabah (*customer information system*). Selain itu juga, SI berfungsi untuk menginput, memproses, menyimpan, mengatur, mengontrol dan melaporkan informasi tersebut untuk pencapaian tujuan perusahaan.⁴

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Tjiptono dalam Noviyantie (2001) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Bagi pelanggan, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan.

⁴ Aan Ansori, "Sistem Informasi Perbankan", (Jurnal Baque Syar'i: Vol. 4, No 1, Juli-Desember 2018), hlm. 199.

Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap suatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Pelanggan jangka panjang dalam situasi ini akan lebih memanfaatkan karena pengalaman positif sebelumnya, dan pelanggan yang puas akan kurang tertarik dengan tawaran pesaing. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

B. ANALISIS TEMUAN STUDI

1. Migrasi Bank Syariah

Migrasi dalam bank adalah perpindahan rekening dari rekening lama ke rekening baru, yaitu dari bank yang di gabungkan dimigrasi ke BSI. Sejak 1 Februari 2021, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah telah melebur menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Gabungan dari tiga bank tersebut menggunakan sistem dari Bank Syariah Mandiri, sehingga BNI Syariah dan BRI Syariah harus dimigrasi agar memiliki sistem yang sama karena sudah menjadi kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia.

Proses migrasi dilakukan sampai akhir tahun, tetapi nasabah harus segera melakukan migrasi karena mobile bankingnya sudah tidak bisa digunakan. Untuk legacy Bank Mandiri Syariah dan Bank BRI Syariah tidak ada perubahan nomor rekening, sedangkan BNI Syariah terdapat perubahan nomor rekening. Selain itu, kode bank juga berubah mengikuti kode bank legacy Bank Mandiri Syariah sehingga banyak nasabah yang kebingungan karena ATM tidak bisa digunakan, tidak dapat menerima transferan dan tidak dapat menarik uang melalui mesin ATM tertentu.

Oleh karena itu, nasabah yang sebelumnya memiliki rekening di BRISyariah dan BNI Syariah harus melakukan migrasi. Nasabah pun dihimbau berperan aktif dalam migrasi rekening. Dalam periode tersebut, nasabah secara bertahap akan dihubungi untuk melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia. Pada periode tersebut, nasabah dapat menyampaikan informasi bila terdapat perubahan nomor telepon dan email.

2. Dampak Migrasi

Migrasi atau perpindahan rekening ini tentunya merubah bank untuk menjadi lebih kuat dan maju sehingga akan mendapatkan peluang yang lebih besar lagi

untuk menarik nasabah. Dengan menjadi satu akan menumbuhkan produk-produk yang berkualitas. Selain itu dengan adanya migrasi juga menimbulkan dampak bagi beberapa nasabah legacy.

Kebijakan merger ketiga bank tersebut tentunya membuat nasabah kebingungan apalagi yang kurang mengetahui mengenai merger bank syariah tersebut. Nasabah yang sebagian tidak dapat menggunakan ATM atau m-bankingnya tentu mengalami kebingungan dan akan datang ke kantor cabang.

Keluhan migrasi juga terjadi karena adanya *downgrade* fitur rekening yang dirasakan khususnya oleh nasabah legacy BNI Syariah. Kebanyakan keberatan karena menu transaksi di ATM BNI tidak lagi full menu, tidak lagi gratis transfer dari maupun ke rekening BNI, dan tidak lagi bisa bertransaksi di cabang BNI. Dan fitur gratis rekening BSI di luar jaringan BSI hanya tarik tunai di ATM Mandiri. Selain itu, adanya saldo minimum Rp 50.000 juga dikeluhkan oleh para nasabah.

Selain itu, ada beberapa nasabah yang mengeluh karena harus mengantri Panjang dan ditambah lagi jika kartu ATM mengalami gangguan seperti tidak dapat digunakan di mesin ATM tertentu. Nasabah yang datang ke kantor cabang yang akan melakukan migrasi juga mengalami beberapa kendala. Jadi pihak bank harus mengkondisikan agar nasabah tetap nyaman dan terlayani.

3. Aktivasi BSI Mobile

BSI Mobile adalah fasilitas mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online. Mobile banking ini bisa diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat smartphone, baik Android maupun iOS. BSI Mobile juga menyediakan fitur-fitur menarik.

Untuk pengaktifan BSI mobile harus mendapatkan kode aktivasi terdahulu, kode aktivasi didapatkan di *Customer Service* setelah roses migrasi atau bisa pengaktifan BSI Mobile sendiri. Untuk pengaktifan mandiri bisa melalui live chat aisyah, call center, whatsapp business setelah melakukan langkah-langkah yang ada akan mendapatkan kode aktivasi yang dikirim melalui SMS. Dan untuk proses selanjutnya nasabah harus menyiapkan pulsa regular minimal Rp. 2000.

Dalam aktivasi BSI Mobile juga terdapat beberapa kendala seperti settingan handphone atau hal lainnya. Tentunya pihak bank harus dapat mengatasi kendala yang terjadi agar dapat membuat nasabah puas. Bukan hanya dalam aktivasi, kendala lain juga dapat terjadi seperti server yang lambat itu juga akan

mempengaruhi proses migrasi. Selain hal itu, juga ada beberapa nasabah yang tidak mau untuk Aktivasi BSI Mobile jadi harus mmeyakinkan nasabah agar mau pengaktifan dengan tujuan bertransaksi menjadi lebuju mudah lagi. Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokro akan melayani nasabah dengan sepenuh hati dan membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Migrasi memberi dampak baik untuk semuanya, karena dengan adanya migrasi bank 3 menjadi satu maka nantinya akan berratu. Namun nasabah masih ada yang malas untuk ber migrasi. Migrasi memerlukan waktu untuk ke BSI biasanya nasabah itu malas untuk pergi kesana. Kendala lain yang terjadi juga terjadi seperti panjangnya antrian migrasi yang banyak dan kendala dalam pengaktifan BSI Mobile.

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam proses migrasi menjadi tantangan tersendiri. Dengan adanya merger ini tentu hal yang menyibukan bagi pihak bank karena nasabah yang dilayani tidak sedikit. Akan tetapi dengan hal tersebut pihak bank mempunyai inisiatif sendiri untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut. Pihak bank akan melakukan hal yang membuat nasabah merasa aman dan nyaman dalam migrasi rekening.

B. SARAN

1. Bagi Pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung

Dalam pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan di BSI ini sedikit mengalami kendala. Dimana adanya PPKM darurat menjadikan pemberangkatan yang tertunda dan tidak ada kejelasan. Untuk kedepannya diharapkan tidak terulang seperti PPL kali ini.

2. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokro

Dalam menghadapi nasabah yang melakukan migrasi diharapkan lebih sabar lagi dan tetap melayani dengan sepenuh hati. Dan terus meningkatkan layanan kepada nasabah agar nasabah merasa aman dan nyaman.

3. Bagi Mhasiswa Sebagai Peserta Praktik Pengalaman Lapangan

Harus lebih mencari pengalaman dan terus belajar agar lebih baik dan siap untuk terjun kelapangan berinteraksi dengan banyak orang. Untuk penelitian selanjutnya laporan ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang membantu dan bermanfaat yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA.

- Al Arif, Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Yumanita,Diana. 2005. *Bank Syariah*. Jakarta:PPSK.
- Ansori, Aan. 2018. *Sistem Informasi Perbankan*. Jurnal Baque Syar'i. Vol. 4, No 1.

LAMPIRAN

Lampiran 1

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

Pada tanggal 28 sampai tanggal 31 Agustus tahun 2021, bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Cokroaminoto telah dilaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung gelombang II tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas:

Nama : Dila Evri Wiarningsih

NIM : 12401183270

Jurusan : Perbankan Syariah

NO	HARI/TANGGAL	PUKUL	URAIAN
1	Rabu, 28-7-2021	07.15-08.00	Penyerahan surat pengantar dari BSI Area Kediri kepada Branch Manager BSI KCP Ponorogo Cokro dan menjadwalkan pelaksanaan praktik.
2	Kamis, 29-7-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
3	Jumat, 30-7-2021	07.15-17.00	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.

4	Senin, 2-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
5	Selasa, 3-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
6	Rabu, 4-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
7	Kamis, 5-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
8	Jumat, 6-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
9	Senin, 9-8-2021	07.15-17.00	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.

10	Selasa, 10-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
11	Kamis, 12-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM..
12	Jumat, 13-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
13	Senin, 16-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
14	Rabu, 18-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, aktivasi BSI Mobile, membantu nasabah melakukan transaksi secara online, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
15	Kamis, 19-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, aktivasi BSI Mobile, membantu nasabah melakukan transaksi secara online, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
16	Jumat, 20-8-2021	07.15-17.00	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI

			Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
17	Senin, 23-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
18	Selasa, 24-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
19	Rabu, 25-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
20	Kamis, 26-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, aktivasi BSI Mobile, membantu nasabah melakukan transaksi secara online, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
21	Jumat, 27-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
22	Senin, 30-8-2021	07.15-16.30	Mebantu proses migrasi, aktivasi BSI Mobile, membantu nasabah melakukan transaksi secara online, membantu CS dalam merapikan berkas

			migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.
23	Selasa, 31-8-2021	07.15-17.30	Mebantu proses migrasi, dari menyiapkan berkas migrasi, mengatur antrian, aktivasi BSI Mobile, selain itu juga membantu nasabah yang datang selain untuk migrasi, membantu CS dalam merapikan berkas migrasi, penomoran buku tabungan dan pendataan nomor ATM.

Ponorogo, 31 Agustus 2021

Dila Evri Wiarningsih

Nim.12401183258

Lampiran 2

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Dila Evri Wiarningsih

NIM : 12401183270

Jurusan : Perbankan Syariah

DPL : Dr. Sutopo, M.Pd

Tempat PPL : BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto

Judul Laporan : Dampak Migrasi dan Aktivasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Serta
Kendala Saat Aktivasi BSI Mobile KCP Ponorogo Cokroaminoto

No	Hal yang Dikonsultasikan	Catatan	Paraf

Tulungagung, 06 September 2021

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

Lampiran 3

RINGKASAN PENDAHULUAN MATERI PENDALAMAN MATERI PPL GELOMBANG II IAIN TULUNGAGUNG TAHUN AKADEMIK 2020-2021

Pembekalan materi dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia yaitu

Materi 1

Materi yang pertama yaitu mengenai produk – produk yang ada di Bank Syariah Indonesia diantaranya yaitu:

1. Tabungan syariah terikat dengan adanya kesepakatan atau akad antara nasabah dan bank, yaitu akad *mudharabah* tentang simpanan yang pengelolaannya diberikan kepada bank dengan sistem bagi hasil. Produk syariah ini menerapkan sistem bagi hasil. Jadi, bukan bunga karena adanya unsur riba yang tidak halal. Bank syariah berperan mengelola dana simpanan untuk disalurkan sebagai modal usaha produktif yang sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungannya diberikan dalam bentuk bagi hasil kepada nasabah sesuai kesepakatan.
2. Deposito syariah adalah produk simpanan berjangka yang dikelola bank syariah. Produk ini bisa didapatkan untuk nasabah perorangan dan perusahaan dengan menggunakan prinsip *mudharabah*. Deposito syariah bisa ditarik setelah jangka waktu simpanan telah berakhir atau jatuh tempo, yaitu pilihan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, hingga 24 bulan. Keuntungan deposito di bank syariah berupa nisbah atau bagi hasil. Umumnya, nisbah yang ditawarkan adalah 60:40 untuk nasabah dan bank. Melihat angka tersebut, gak heran kalau banyak kalangan menilai keuntungan deposito bank syariah lebih tinggi.
3. Gadai syariah adalah produk pinjaman tunai dari bank syariah kepada nasabahnya. Khususnya dalam hal ini, gadai syariah menggunakan akad *rahn* atau *ijarah*. Sebagai syarat utama, nasabah wajib menyerahkan barang jaminan. Pada penerapannya, jika nasabah atau debitur tidak sanggup melunasi cicilan, barang jaminan akan dijual untuk menutupi utang. Jika harga jualnya melebihi utang, kelebihanannya akan dikembalikan kepada debitur. Untuk biaya administrasi, debitur dikenakan biaya pemeliharaan

barang. Sebagaimana dalam pandangan Islam bahwa barang gadai tetap menjadi milik debitur, otomatis biaya pemeliharaan akan ditanggung debitur yang kemudian dibayarkan kepada kreditur atau bank.

4. Pinjaman syariah adalah produk pinjaman dari bank syariah. Nasabah wajib melunasi utang tersebut dalam bentuk pembayaran langsung atau cicilan. Transaksi semacam ini tidak tidak tergolong riba selama bertujuan tolong-menolong dan tetap mengikuti syariat. Keuntungan bank didapatkan dari margin harga beli barang di toko dengan harga jual kepada nasabah. Misalnya, nasabah meminjam uang tunai untuk membeli komputer, bank syariah akan membelikannya terlebih dahulu di toko. Lalu, komputer itu dijual kepada nasabah dengan harga yang telah dimasukkan margin.
5. Giro syariah adalah produk simpanan di bank syariah yang dana bisa ditarik dengan menggunakan cek atau bilyet giro selain kartu ATM. Nasabah giro, disebut juga dengan giran, bisa dari perorangan atau badan hukum yang membutuhkan kemudahan bertransaksi dalam jumlah yang sangat besar kapan saja.

Materi 2

Materi yang kedua yang disampaikan mengenai migrasi rekening dan aktivasi BSI Mobile. Untuk migrasi rekening yang dimigrasi adalah dari legacy BRI Syariah dan BNI Syariah, untuk Bank Mandiri Syariah sudah auto migrasi karena BSI menggunakan sistemnya legacy Bank Mandiri Syariah. Untuk Dalam proses migrasi dapat dilakukan dengan dua jenis sebenarnya secara langsung dengan datang ke kantor cabang BSI terdekat dan secara mandiri atau digital. Secara digital nantinya ada beberapa cara yang dapat dilakukan. Berikut adalah alur dari proses migrasi baik secara langsung ataupun tidak langsung:

1) Via Kantor Cabang BSI Terdekat

- Datang ke kantor cabang terdekat
- Membawa buku tabungan, ATM, dan KTP asli
- Mendaftarkan diri ke nomor antrian
- Download aplikasi BSI Mobile dan pulsa minimal 2.000
- Menunggu panggilan dari Customer Service

2) Via Digital

Via digital yang harus di perhatikan adalah harus ada aplikasi BSI Mobile dan juga pulsa regular minimal Rp 2.000.

- a. Call Center 14040
 - ✓ Pastikan memiliki pulsa yang cukup untuk melakukan panggilan
 - ✓ Nomor yang digunakan untuk telepon pastikan adalah nomor yang akan di daftarkan untuk aktivasi BSI Mobile atau migrasi
 - ✓ Hubungi BSI Cal Center 14040
 - ✓ Tekan 2 untuk layanan BSI, lalu tekan 1 untuk transaksi jas, tekan 2 untuk aktivasi BSI Mobile. Tunggu beberapa saat.
 - ✓ Verifikasi data nasabah dan konfirmasi persetujuan aktivasi
 - ✓ Selanjtnya anda akan mendapatkan kode aktivasi BSI Mobile melalui sms
 - ✓ Masuk ke aplikasi BSI mobile dan masukkan kode tersebut
 - ✓ Migrasi rekening telah berhasil
- b. Whatsapp Business
 - ✓ Pastikan nomor yang didaftarkan adalah nomor yang digunakan untuk chat whatsapp. Selain itu juga pastikan nomor yang digunakan adalah nomor yang sama saat mendaftarkan dulu.

Biasanya jika tidak ada perubahan nomor, maka akan ada pemberitahuan sms dari BSI mengenai informasi migrasi.
 - ✓ Reply chat ke nomor *Whatsaap Business* (0815 8411 4040) dengan pesan aktivasi *BSI Mobile*
 - ✓ Tunggu balasan, isi form aktivasi *BSI mobile* sesuai data
 - ✓ Selanjutnya jika tidak ada kesalahan akan mendapatkan kode aktvasi melalui sms
 - ✓ Masuk ke dalam aplikasi BSI mobile dan masukkan kode tersebut
 - ✓ Migrasi rekening sudah berhasil
- c. *Live Chat Aisyah*
 - ✓ Ketentuan nomor sama persis dengan via *Whatsaap Business*
 - ✓ Masuk ke chrome atau google dengan alamat www.bankbsi.co.id pilih menu live chat
 - ✓ Ketik aktivasi BSI Mobile lalu kirim. Tunggu beberapa waktu sampai Aisyah membalas
 - ✓ Pilih Ya
 - ✓ Isi form aktivasi sesuai data dan tunggu balasan
 - ✓ Jika berhasil akan mendapatkan sms kode aktivasi
- d. Mesin ATM

- ✓ Pergi ke ATM BSI terdekat. Masuk ke menu transfer, pilih bank tujuan selain Bank Syariah Mandiri, BRi Syariah, atau BNI Syariah
- ✓ Masukkan nominal transfer
- ✓ Pada bagian referensi masukkan kode 99 diikuti nomor HP yang terdaftar pada bank
- ✓ Pastikan nama dank ode referensi telah benar
- ✓ Selanjutnya akan menerima kode aktivasi BSI *mobile* melalui sms

Lampiran 4

DOKUMENTASI KEGIATAN

