

LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**OPTIMALISASI SISTEM PELAYANAN MIGRASI REKENING PADA BSI KCP
TRENGGALEK SUDIRMAN 2 DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH**



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir

Praktik Pengalaman Lapangan Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Disusun oleh :

RISANDA ACHMAD KHOIRUDIN

NIM. 12401183242

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M. Pd.

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH

TULUNGAGUNG

SEPTEMBER 2021

HALAMAN PERSETUJUAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

Laporan Akhir Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung ini telah disetujui dan disahkan pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 September 2021

Di : Tulungagung

Judul Laporan : Optimalisasi Sistem Pelayanan Migrasi Rekening Pada BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Menjaga Loyalitas 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. 20150684

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW serta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT. atas segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan makalah ini. Dengan hadirnya makalah ini diharapkan dapat memberikan sedikit informasi bagi para pembaca khususnya mahasiswa jurusan Perbankan Syariah (PS).

Penyusun menyadari bahwa apa yang disajikan dalam makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penyusun berharap kepada semua pihak atas segala saran dan kritiknya demi kesempurnaan makalah ini. Ucapan terima kasih kami haturkan pada seluruh pihak yang mendukung penyusunan makalah ini, antara lain:

1. Dr. H.Maftukhin M,Ag, selaku Rektor UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang telah memberi kesempatan untuk kami dapat menempuh pendidikan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung .
2. Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan makalah ini.
3. Aqim Adlan, M.Ei, selaku ketua jurusan Perbankan Syariah yang telah mengarahkan dan memberikan wawasan dalam pembuatan makalah ini.
4. Siswahyudianto, M.M., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
5. Dr. Sutopo, M Pd., selaku Dosen Pembimbing Lapangan Praktik Pengalaman Lapangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
6. Bapak Oky Nopy Saputra, selaku Branch Manager BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 yang telah memberikan izin melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
7. Serta teman-teman yang memberikan semangat dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir Praktik Pengalaman Lapangan.

Dengan penuh harap semoga jasa kebaikan mereka diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, laporan akhir ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga laporan akhir ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, September 2021
Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
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 di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.....	6
C. Permasalahan di Lapangan	7
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik.....	7
BAB III PEMBAHASAN	
A. Teori Optimalisasi.....	9
B. Teori Pelayanan	9
C. Teori Loyalitas Nasabah.....	11
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran-Saran.....	12
DAFTAR RUJUKAN	13
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

Merger tiga bank milik BUMN yakni BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri menjadi PT. Bank Syariah Indonesia membuat para nasabah diharuskan untuk melakukan migrasi rekening. Migrasi rekening ini membuat nasabah diharuskan untuk melakukan penggantian buku rekening dan ATM di cabang BSI terdekat. Hal ini membuat BSI untuk senantiasa melayani nasabahnya dengan sepenuh hati. Pelayanan menjadi kunci untuk mempertahankan nasabahnya.

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk yang di beli, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Seperti yang dikatakan Moven dan Minor (2008) menyatakan bahwa loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Manfaat dari loyalitas pelanggan adalah berkurangnya pengaruh serangan dari para kompetitor dari perusahaan sejenis, tidak hanya kompetisi dalam hal produk namun juga kompetisi dalam hal persepsi.

Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *moody* yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh

adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan.

Maka dari itu berdasarkan sedikit wawasan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penyebab loyalitas nasabah yang ada di BSI KCP Tenggalek Sudirman 2. Untuk itu penulis menuangkan dan membahasnya dalam laporan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) yang berjudul, “Optimalisasi Sistem Pelayanan Migrasi Rekening Pada BSI KCP Tenggalek Sudirman 2 Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah”.

B. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

Adapun tujuan dari diadakannya Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ialah sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan perbandingan antara lembaga keuangan syariah yang didapat di perkuliahan dengan praktik yang dilaksanakan secara langsung.
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas nasabah di BSI Kcp Tenggalek Sudirman 2

2. Kegunaan

Kegunaan diadakan PPL ini yaitu untuk menambah wawasan ilmu dalam rangka pembentukan keahlian di lembaga usaha dan lembaga keuangan syariah bagi peserta PPL. Serta memberikan gambaran umum tentang kinerja perbankan, baik fungsi, tugas, dan tanggungjawab masing-masing didalamnya, serta dapat membentuk mahasiswa nantinya menjadi calon banker profesional yang sigap dengan persaingan dan tantangan kerja.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Gelombang II Tahun 2021 yang diikuti oleh Mahasiswa IAIN Tulungagung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. PPL di BSI dimulai pada tanggal 09 Agustus 2021 s/d 10 September 2021.

2. Tempat Pelaksanaan

Tempat Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan bertempat di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 yang beralamatkan di Jl. Panglima Sudirman No. 43, Sawahan, Sumbergedong, Kec Trengalek, Kab. Trenggalek, Jawa Timur, 66311

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga

1. Letak Geografis

Nama Lembaga : BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

Alamat : Jl. Panglima Sudirman No. 43, Sawahan, Sumbergedong, Kec
Trenggalek, Kab. Trenggalek, Jawa Timur.

Kode Pos : 66311

Secara Geografis, BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 berada di Jl. Panglima Sudirman No. 43, Sawahan, Sumbergedong, Kec Trenggalek, Kab. Trenggalek, Jawa Timur. Kantornya terletak di jantung kota Trenggalek selatan Alun-Alun Trenggalek. Depan kantor ada Kopi Janji Jiwa Trenggalek dan 10 meter ke selatan ada Kantor PC NU Kabupaten Trenggalek dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.

2. Visi dan Misi

1. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

2. Misi

a. Memberikan akses solusi keuangan syariah 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.

3. Kegiatan Usaha

a. Simpanan

b. Pinjaman

1) Pembiayaan Qardhul Hasan

Pembiayaan qardhul hasan yaitu pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada nasabah (peminjam) dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman. Contoh: untuk memberi modal bagi orang yang tidak mampu.

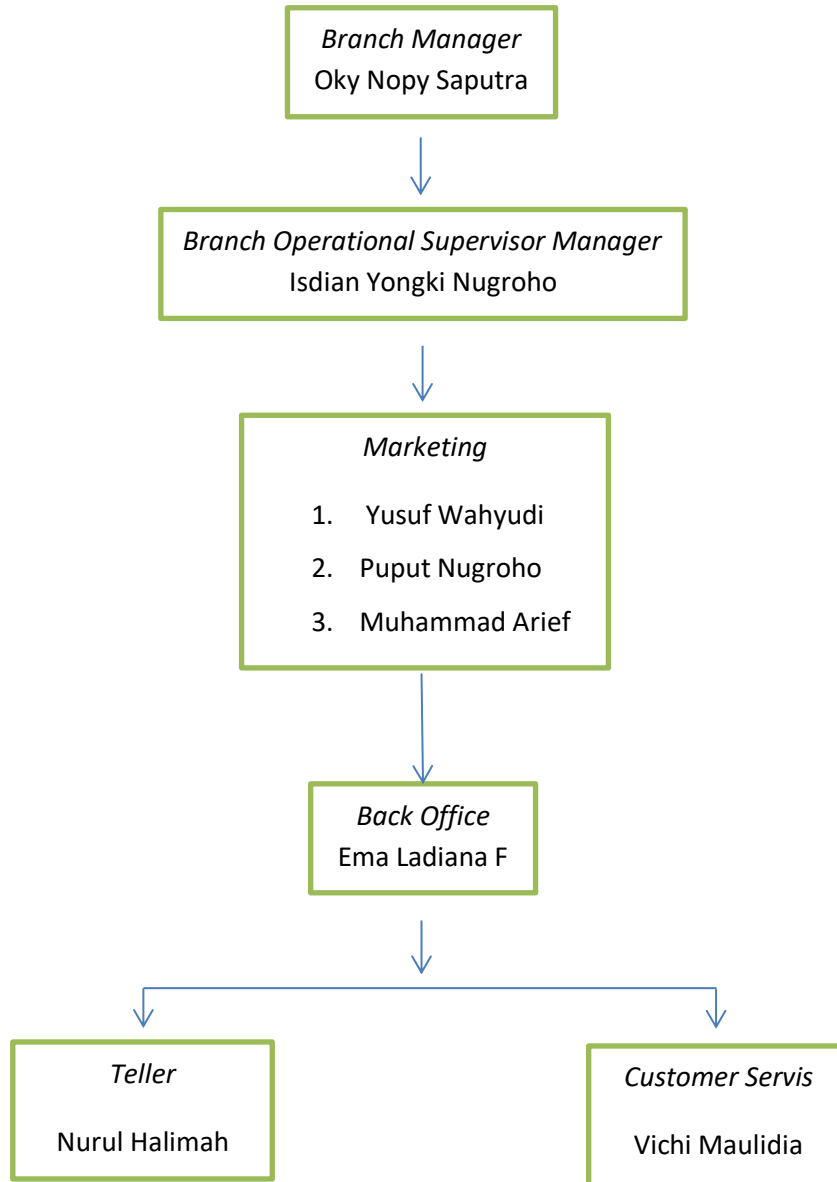
2) Pembiayaan Musyarakah

Yaitu pembiayaan yang menggunakan akad syirkah/kerjasama antara BSI dengan anggota dimana modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BSI. Dalam jangka waktu tertentu keuntungan usaha akan dibagi sesuai dengan kesepakatan.

3) Pembiayaan Murabahah

Yaitu sistem pembiayaan yang menggunakan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan pihak lembaga menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya dari pihak lembaga dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama.

4. Struktur Organisasi BSI Kcp Trenggalek Sudirman2



B. Pelaksanaan Praktik di BSI Kcp Trenggalek Sudirman 2

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa praktik pengalaman lapangan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seorang mahasiswa untuk melakukan praktik secara langsung setelah mendapatkan materi ataupun teori yang didapatkan di kampus. Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan yang diselenggarakan IAIN Tulungagung mulai tanggal 09 Agustus 2021 sampai dengan 10 September 2021.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan seluruh kegiatan yang harus dilakukan oleh mahasiswa IAIN Tulungagung. Dengan sebuah institusi atau Lembaga sebagai sarana pembelajaran bagi mahasiswa, dimana mahasiswa dituntut mempunyai

kecerdasan intelektual, namun harus mempunyai kemampuan dasar yang harus dimiliki adalah pengetahuan, ketrampilan, kreatifitas dan sikap.

Pelaksanaan PPL dilakukan secara langsung yang dimana mahasiswa bertindak langsung dalam kegiatan migrasi rekening. Mahasiswa yang tergabung membantu dalam proses migrasi dan juga membantu nasabah untuk membuka rekening. Kegiatan tersebut berlangsung dengan protokol kesehatan yang ketat dimana mahasiswa menggunakan perlengkapan protokol kesehatan. Penggalan informasi dilakukan dengan observasi langsung di lapangan.

C. Permasalahan di Lapangan

Kegiatan migrasi rekening berlangsung dari tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 31 Oktober 2021. Pada hal tersebut BSI KCP Trenggalek mengalami kendala di bagian teller, yang dimana pegawai teller sedang cuti melahirkan. Pada akhirnya terjadi kendala dalam pelayanan teller ke nasabah. Hal ini juga menghambat proses pelayanan migrasi rekening. Sebab setelah nasabah melakukan pergantian buku dan kartu ATM di customer service langkah selanjutnya adalah melakukan create pin kartu ATM di Teller. Kartu ATM yang diganti baru di customer service belum ada pin nya jadi nasabah diwajibkan create pin ke teller.

Tidak adanya teller utama membuat karyawan lain bahu membahu membantu dalam kegiatan migrasi. Kendala lain yang terjadi adalah saat nasabah mengaktifkan mobile banking BSI terdapat kendala yang dimana saat aktivasi nomor yang terdaftar harus ada minimal pulsa 2 ribu. Jika pada nomor tidak terdapat pulsa maka m-banking tidak bisa diaktifkan aktivasi. Kendala tersebut sering dijumpai saat kegiatan migrasi rekening.

D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Tempat Praktik

Menanggapi permasalahan yang terjadi di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 terutama di pelayanannya. maka harus ditangani dengan baik. Untuk mengatasi tidak adanya teller utama maka pihak BSI menunjuk salah satu karyawan bagian marketing untuk mengisi kekosongan tersebut. Diharapkan hal tersebut bisa menjaga loyalitas nasabah dan menjaga agar nasabah tetap nyaman dalam proses migrasi. Karyawan bagian marketing yang ditunjuk menjalankan 2 tugas dimana tugas sebagai marketing dan teller.

Dalam mengatasi ketidak sediaanya pulsa saat pengaktifan BSI mobile maka para karyawan dan peserta magang menyediakan pengisian pulsa ditempat dengan biaya yang sama seperti di tempat pengisian pulsa lainnya. Hal tersebut diharapkan

bisa membuat nyaman nasabah dan membuat nasabah bisa mengaktifkan BSI mobile. Dengan pelayanan tersebut diharapkan bisa menumbuhkan rasa empati baik dari nasabah maupun karyawan. Pelayanan yang baik diharapkan bisa menarik minat masyarakat untuk terus bertransaksi dengan bank syariah.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Teori Optimalisasi

Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Depdikbud:1995 : 628) optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Menurut Winardi (1996:363) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks.

B. Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan dan dijaga.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.¹

- a. *Tangibles*/Bukti langsung *Tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
- b. *Reliability*/Keandalan *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal.
- c. *Responsiveness*/Ketanggapan *Responsiveness* yaitu kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.
- d. *Assurance* / Jaminan *Assurance* , meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

¹ Shandy Widjoyo Putro, dkk, *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9, hlm. 2

- e. *Emphaty* / Empati *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.

C. Teori Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan sikap menyenangkan terhadap suatu produk yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap produk dengan merek yang sama sepanjang waktu. Konsumen yang loyal tidak hanya akan menggunakan produk dengan merek yang sama dikemudian hari, namun konsumen yang loyal akan merekomendasikan produk yang pernah dikonsumsinya kepada orang lain.² Dalam menjaga loyalitas pelanggan, usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan diantaranya dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, maupun memberikan *reward* kepada pelanggan yang telah setia mengkonsumsi produk mereka. Penerapan strategi marketing yang tepat tidak hanya menjadi kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan, namun dampaknya lebih jauh dapat menjaga loyalitas karyawan. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur Loyalitas pelanggan dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator diantaranya pembelian ulang, rekomendasi, dan komitmen.³

² Putu Sundari Aprelia Dewi, Ni WayanSri Suprapti, *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PRODUK (Studi Pada Produk Smarthphone Merek Oppo)*, Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 12, No. 2, Agustus 2018, hlm. 90

³ *Ibid*

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam menjaga loyalitas nasabah peran setiap karyawan dalam melayani menjadi faktor kunci keberhasilan dalam loyalitas nasabah. Dengan pelayanan yang ramah dan tetap melayani nasabah dengan sepenuh hati. Dalam menjaga loyalitas pelanggan, usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan diantaranya dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan, maupun memberikan *reward* kepada pelanggan yang telah setia mengkonsumsi produk mereka. Penerapan strategi marketing yang tepat tidak hanya menjadi kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan,

B. Saran-Saran

1. Untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai pengelola praktik, semoga informasi yang telah dikumpulkan memberikan manfaat dan berguna untuk menjadi salah satu media penyerapan informasi untuk penyelerasan kurikulum yang sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan di lapangan serta pengadaan praktik lapangan yang selanjutnya dapat berjalan lebih baik lagi.
2. Untuk instansi atau lembaga tempat praktik, semoga laporan ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk kemajuan BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.

DAFTAR RUJUKAN

- Dewi, Putu Sundari Aprelia Ni WayanSri Suprpti. 2018. *MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN YANG DIPENGARUHI OLEH KUALITAS PRODUK (Studi Pada Produk Smarthphone Merek Oppo)*. Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 12, No. 2.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2003. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo persada.
- Putro, Shandy Widjoyo, dkk. 2014. *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RESTORAN HAPPY GARDEN SURABAYA*, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1.

LAMPIRAN

LAPORAN KEGIATAN HARIAN
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN (PPL) GELOMBANG II
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
TAHUN 2021

Pada tanggal 09 Agustus sampai tanggal 10 September tahun 2021, bertempat di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 telah dilaksanakan PPL Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung gelombang II tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Risanda Achmad Khoirudin

NIM : 12401183242

Jurusan : Perbankan Syariah

Lembaga: BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan
1	09 Agustus 2021	Membantu nasabah melakukan migrasi rekening
2	10 Agustus 2021	Mengarahkan nasabah untuk mengisi form migrasi
3	11 Agustus 2021	Mengerjakan review pendalaman
4	12 Agustus 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
5	13 Agustus 2021	Membantu nasabah dalam pengaktifasian BSI mobile
6	14 Agustus 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile
7	15 Agustus 2021	Menyusun judul laporan
8	16 Agustus 2021	Pengecekan berkas-berkas migrasi nasabah
9	17 Agustus 2021	Mengerjakan review pendalaman
10	18 Agustus 2021	Menghubungi nasabah untuk melakukan migrasi rekening
11	19 Agustus 2021	Membantu pengecekan berkas pelunasan

		pembiayaan
12	20 Agustus 2021	Mengisi buku registrasi migrasi rekening nasabah
13	21 Agustus 2021	Membantu pengecekan berkas validasi haji
14	22 Agustus 2021	Mengerjakan laporan
15	23 Agustus 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile
16	24 Agustus 2021	Mengarahkan nasabah untuk mengisi form migrasi
17	25 Agustus 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
18	26 Agustus 2021	
19	27 Agustus 2021	Mengarahkan nasabah untuk mengisi form migrasi
20	28 Agustus 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile
21	29 Agustus 2021	Mengerjakan laporan
22	30 Agustus 2021	Mengarahkan nasabah untuk mengisi form migrasi
23	31 Agustus 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
24	01 September 2021	Mengarahkan nasabah untuk mengisi form migrasi
25	02 September 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
26	03 September 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile
27	04 September 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
28	05 September 2021	Mengerjakan video PPL
29	06 September 2021	Menghubungi nasabah untuk migrasi
30	07 September 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile

31	08 September 2021	Mengisi buku registrasi migrasi nasabah
32	09 September 2021	Membantu nasabah membuka rekening melalui web form BSI dan dengan BSI mobile
33	10 September 2021	Penutupan magang dan mengecek laporan PPL dan pemberian cinderamata.

Tulungagung, 10 September 2021

Risanda Achmad Khoirudin
NIM. 1240113242

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Risanda Achmad Khoirudin
NIM : 12401183242
Jurusan : Perbankan Syariah
DPL : Dr. Sutopo, M. Pd.
Tempat PPL : BSI KCP Trenggalek Sudirman 2
Judul Laporan : Optimalisasi Sistem Pelayanan Migrasi Rekening Pada BSI KCP
Trenggalek Sudirman 2 Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah.

No.	Hal Yang Dikonsultasikan	Catatan DPL	Paraf
1.	Konsultasi mengenai judul laporan PPL "Optimalisasi Sistem Pelayanan Migrasi Rekening Pada BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah."	DPL menyetujui judul laporan	

Tulungagung, 10 September 2021

Risanda Achmad Khoirudin
NIM. 1240113242

FOTO KEGIATAN PPL DI BSI KCP TRENGGALEK SUDIRMAN 2





