

**LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN JURUSAN
PERBANKAN SYARIAH**

**PENGARUH PELAYANAN MIGRASI TERHADAP LOYALITAS
NASABAH STUDI KASUS BSI KCP TRENGGALEK SUDIRMAN 2**



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

Oleh :

DEVI NOVITASARI

12401183252

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

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

Hari : Selasa

Tanggal : 8 September 2021

Di : Tulungagung

Judul Laporan : Pengaruh Pelayanan Migrasi Terhadap loyalitas nasabah studi kasus BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

Mengesahkan

a.n. Dekan

Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Siswahyudianto, M.M

NIDN. 2015068402

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kehadiran 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, sehingga dapat diselesaikan tepat waktu, dan pada akhirnya dapat menyusun laporan PPL yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Migrasi Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus BSI KCP Trenggalek Sudirma 2”** dengan baik tanpa ada kendala.

Dengan terselesaikan pembuatan laporan ini saya tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Maftuhin, M. Ag., selaku Rektor IAIN Tulungagung yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan dalam laporan ini.
2. Dr. H. Dede Nurohman, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. M. Aqim Adlan, M.E.I. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
4. Siswahyudianto, M.M., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
5. 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 meyakini bahwa dalam penulisan laporan ini mempunyai banyak sekali kekurangan dalam hal pembuatan laporan, sehingga masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun 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 makalah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bekal pengetahuan bagi penyusun di kemudian hari

Tulungagung, 8 September 2021

Devi Novitasari

NIM 12401183252

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Dasar Pemikiran.....	1
B. Tujuan Penggunaan	2
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	3
BAB II PELAKSANAAN PRAKTIK	
A. Profil Lembaga	4
B. Pelaksanaan Praktik	7
C. Permasalahan di Lapangan	7
D. Tanggapan dari Pihak Lembaga Praktik.....	8
BAB III PEMBAHASAN	
A. Kajian Teori	9
B. Analisis Hasil Temuan.....	12
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	15
B. Saran	15
DAFTAR PUSTAKA	
BERITA ACARA HARIAN PPL	
BERITA ACARA KONSULTASI	
RESUME PENDALAMAN MATERI	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Dasar Pemikiran

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

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Dan sebagai kelanjutan Merger per tanggal 1 Februari 2021, BSI melakukan integrasi sistem operasional dan layanan. Salah satunya adalah migrasi rekening Nasabah khusus ex-BRI Syariah dan ex-BNI syariah dari sistem bank lama ke sistem BSI. Migrasi rekening akan dilakukan 30 hari sejak tanggal integrasi sistem BSI masing-masing Kantor Cabang. Dengan adanya migrasi rekening ini merupakan salah satu cara untuk memperkenalkan BSI kepada para nasabah. Baik produk-produk yang ditawarkan maupun keunggulan dari BSI sendiri. Agar loyalitas nasabah tetap terjaga maka BSI berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin.

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. Pratik pengalaman lapangan juga bertujuan untuk memperkenalkan mahasiswa khususnya bagi mahasiswa Perbankan Syariah di IAIN Tulungagung mengenai dunia kerja juga untuk menumbuhkan sikap profesional yang diperlukan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja nantinya. Selain hal diatas praktik pengalaman lapangan juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan yang diberikan ketika proses migrasi terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.

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. Selain itu PPL juga berguna untuk mengetahui dan mengenal secara langsung proses yang dilakukan dalam melayani nasabah dalam proses migrasi rekening.

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 dilapangan. Selain itu juga dapat memperluas jaringan kerja sama dengan lembaga keuangan maupun lembaga non keuangan.

c. Bagi Lembaga

Dengan adanya PPL di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini diharapkan lembaga dapat menjadikan masukan untuk perkembangan dan usaha perbaikan dimasa mendatang.

C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) ini dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2021 dan akan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2021. Pelaksanaan PPL ini dilakukan di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 di Jl. BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini memiliki jam kerja mulai dari pukul 08.30 WIB sampai pukul 14.00 WIB. Dan pelaksanaan PPL ini dilaksanakan secara *offline* dengan tetap mematuhi protokol kesehatan.

BAB II

PELAKSANAAN PRAKTIK

A. Profil Lembaga

1. Sejarah BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H merupakan hari bersejarah dimana ketiga Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah bergabung menjadi satu. Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Dulunya BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 merupakan legacy dari BRIS KCP Trenggalek. Dan dengan adanya merger dari tiga Bank Syariah menjadi satu yaitu BSI, maka legacy BRIS KCP Trenggalek sekarang berubah menjadi BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.

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 kinerja.

3. Bentuk 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). Dewan Pengawas Syariah (DPS) mempunyai fungsi pengawasan terhadap kegiatan operasional perseroan agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip syariah. Tugas dan kewenangan Dewan Pengawas Syariah (DPS) diatur pada ketentuan Pasal 109 ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 dan Pasal 27 PBI No. 6 Tahun 2004.

4. Letak Geografis BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

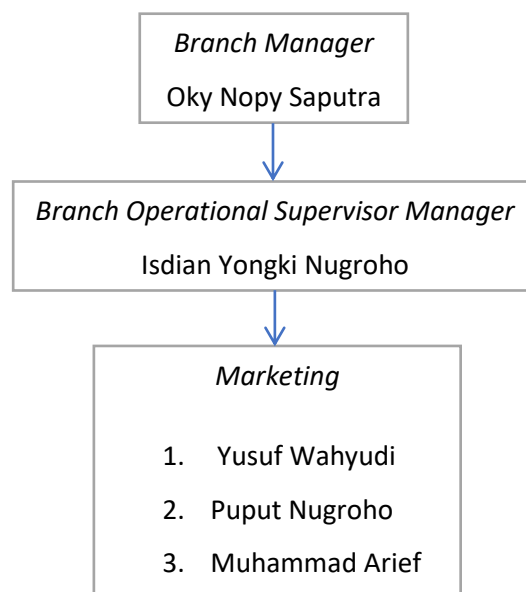
BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ini terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 43, Trenggalek. BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 memiliki tempat yang sangat strategis yaitu terletak didekat jalan raya dan dekat dengan pemukiman masyarakat, selain itu juga terletak di

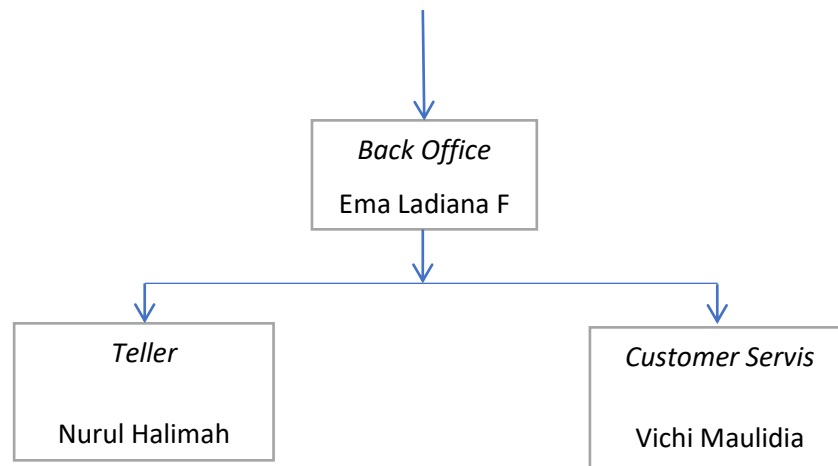
didaerah kota sehingga mudah untuk dijangkau dan diketahui oleh masyarakat sekitar juga masyarakat daerah lain. Adapun letak geografis bangunan kantor BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 terletak pada:

- a. Sebelah Barat : kantor BSI legacy Mandiri Syariah
- b. Sebelah Timur : Pemukiman masyarakat
- c. Sebelah Utara: Toko alat tulis Nusantara
- d. Sebelah Selatan: RM Padang

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sebuah garis hirarki atau bertingkat yang mendeskripsikan komponen yang menyusun sebuah perusahaan terkait pembagian tugas dan tanggung jawab agar tidak terjadinya tumpang tindih dalam suatu wewenang dan tanggung jawab perorangan. Struktur organisasi memiliki peran penting dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi yang tersusun sesuai karakteristik perusahaan akan sangat bermanfaat bagi jalannya operasional perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, struktur organisasi merupakan salah satu fungsi dasar bagi sebuah manajemen untuk mencapai target, strategi, dan sasaran yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan. Berikut merupakan organisasi yang ada di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 :





B. Pelaksanaan Praktik

Praktik Pengalaman Lapangan gelombang 2 ini dilaksanakan selama 34 hari mulai tanggal 28 Juli 2021 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2021. Praktik Pengalaman Lapangan ini dilaksanakan di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 yang berada di Jl. Panglima Sudirman No. 43 Kota Trenggalek. Praktik Pengalaman Lapangan ini merupakan salah satu program yang diadakan oleh IAIN Tulungagung dalam rangka pemenuhan tugas.

Sesuai dengan keputusan yang ditetapkan oleh kepala laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) bahwa PPL gelombang 2 ini disarankan dilakukan secara daring sama seperti PPL pada gelombang sebelumnya. Namun meskipun PPL ini dilaksanakan secara offline tak mengurangi usaha untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Yaitu dengan mentaati protokol kesehatan secara ketat dan melaksanakan 3 M. Memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan menghindari kerumunan.

C. Permasalahan di Lapangan

Dalam melakukan migrasi di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 ada beberapa berkas yang harus dibawa oleh para nasabah yang hendak melakukan migrasi. Berkas yang perlu dibawa yaitu KTP, buku tabungan lama dan atm lama (ex BRIS & BNIS). Selain membawa berkas-berkas tersebut nasabah diminta untuk mengisi formulir migrasi. Untuk nasabah

yang ingin diwakilkan dalam melakukan migrasinya harus membuat surat kuasa dan bermaterai 10.000 terlebih dahulu. Dan untuk pengaktifasian *BSI mobile* nasabah diminta untuk mendownload aplikasi *BSI mobile* terlebih dahulu di *playstore* atau di *app store*. Untuk pengiriman kode SMS nanti diperlukan pulsa regular minimal Rp. 2000 dan juga kuota internet.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan selama pelaksanaan PPL di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 terdapat permasalahan yang dihadapi selama proses migrasi. Diantaranya adalah terdapat nasabah yang lupa tidak membawa buku tabungan atau atm (ex BRIS/BNIS). Ada juga nasabah yang diwakilkan dalam proses migrasinya tetapi belum membawa surat kuasa. Selain itu, terdapat nasabah yang tidak memiliki pulsa regular & kuota internet untuk pengaktifasian *BSI mobile*.

D. Tanggapan dari Pihak Tempat Praktik

Ada beberapa pelayanan yang diberikan BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 kepada nasabah dalam proses migrasi. Yaitu memberikan pelayanan fc berkas ktp, buku tabungan, dan atm untuk pemenuhan syarat migrasi. Selain itu petugas juga membantu pengisian formulir migrasi yang terlewat oleh nasabah.

Tidak hanya itu untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabahnya BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 menyediakan file surat kuasa bagi nasabah yang ingin diwakilkan dalam pelaksanaan migrasinya. Dan juga menyediakan pengisian pulsa regular serta *wifi* untuk nasabah yang tidak mempunyai kuota internet dalam melakukan aktivasi *BSI mobile*.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Kajian Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan suatu bank yang dalam operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. Tiap bank yang menawarkan keuangan secara Islam mempunyai suatu dewan, yang disebut Dewan Syariah, yang pendapatnya dibutuhkan mengenai perjanjian keuangan dan instrumen moneter yang rumit. Peran dewan ini adalah kalau suatu masalah yang secara khusus tidak disebutkan dalam Al-Qur'an atau dalam ajaran Nabi Muhammad SAW, maka penafsiran-penafsirannya dibuat oleh dewan tersebut.¹

2. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB. Pada 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 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.

Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

¹ Apridar, *Ekonomi Internasional Edisi 2*, (Yogyakarta : Expert, 2018), hlm. 286.

² https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

(25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%).²

3. Migrasi Rekening

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.³ 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

4. Loyalitas Nasabah

Upaya mempertahankan nasabah merupakan terkait dengan upaya untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal. Loyalitas nasabah menjadi penting bagi industri perbankan syariah karena jika nasabah suatu bank berpindah ke bank lain, maka biaya yang ditanggung perusahaan akan semakin besar. Mempertahankan pelanggan adalah merupakan keharusan karena menurut studi yang dilakukan oleh Reichheld, Markey Jr, dan Hopton (2000) ditemukan bahwa 5% perpindahan pelanggan akan berdampak kepada hilangnya 25% sampai 100% keuntungan perusahaan.

Reichheld mengemukakan beberapa alasan mengapa mempertahankan pelanggan menjadi suatu keharusan bagi suatu perusahaan karena :

- 1) Konsumen loyal memerlukan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan dengan pelanggan yang tidak loyal.
- 2) Konsumen yang loyal berkenan untuk mengeluarkan pembelanjaan yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen yang tidak loyal.
- 3) Konsumen yang loyal berkenan membayar dengan harga yang tinggi.

² https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Indonesia

³ <https://id.wikipedia.org/wiki/Migrasi>

⁴ <https://bsimobile.co.id/migrasi-rekening-bsi/>

4) Konsumen yang loyal merupakan sumber yang bernilai untuk merekomendasikan produk atau jasa melalui *word of mouth*.

Loyalitas nasabah merujuk kepada komitmen seorang nasabah untuk tetap setia menggunakan jasa suatu bank dalam jangka waktu tertentu. Seorang nasabah yang loyal akan :

- 1) *Repeat* yaitu melakukan pembelian ulang atau memperbanyak simpanan dalam waktu mendatang (*share of wallet*).
- 2) *Retention* yaitu tidak terpengaruh oleh barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank lain.
- 3) *Referral* yaitu memberitahukan hal-hal yang positif kepada pihak lain.

Kondisi persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat, memaksa para *bankir* dituntut untuk mampu bertahan dan berkembang. Dalam bisnis yang mengandalkan jasa seperti perbankan, loyalitas merupakan kata kunci untuk memenangkan persaingan. Nasabah yang loyal akan berkomitmen untuk hanya menggunakan satu bank apapun menolak tawaran yang diberikan oleh pesaing.

Sebagai bank yang dijalankan dengan prinsip syariah yakni hukum Islam, maka loyalitas terhadap bank syariah tidak terlepas dari peranan agama, dalam hal ini agam Islam. Loyalitas akan tercipta manakala konsumen atau nasabah merasa mendapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh perbankan tersebut. Dengan demikian, kepuasan dari pelanggan atau nasabah merupakan syarat perlu bagi terciptanya loyalitas.

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas layanan dari jasa yang diberikan. Dalam industri perbankan, penelitian hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan. Para peneliti menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif kepada kepuasan nasabah. Yang dimana jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka ia akan loyal kepada bank tersebut.⁵

⁵ Soegeng Wahyoedi & Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Sleman : Deepublish, 2019) hlm. 6-10.

B. Analisis Hasil Temuan

1. Pelayanan yang diberikan pada saat migrasi terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

Pelayanan yang diberikan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan merupakan sangat penting untuk menarik nasabah agar menjadi loyal. Adapun pelayanan yang diberikan kepada para nasabahnya pada proses migrasi antara lain :

a) Pengenalan produk BSI

Sama seperti bank-bank yang lain BSI juga mempunyai beberapa produk unggulan. Dengan adanya migrasi setelah mergernya tiga bank syariah ini bisa digunakan untuk memperkenalkan beberapa produk-produk yang dimiliki oleh BSI. Produk-produk yang ditawarkan oleh BSI yaitu Tabungan Easy, Tabunganku, BSI Giro, Tabungan Pensiun, dan Tabungan Mabur.

Tabungan Easy sendiri terdiri dari dua macam tabungan, yaitu Tabungan Easy Wadiah dan Tabungan Easy Wadiah. Untuk Tabungan Easy Wadiah ini bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri. Sedangkan untuk Tabungan Easy Mudharabah gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan.

Untuk produk Tabunganku dan BSI Giro, akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yad Dhamanah yaitu nasabah menitipkan dananya kepada bank. Untuk produk Tabungan Pensiun mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, dan mendapatkan fasilitas BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit. Dan untuk Tabungan Mabur merupakan Tabungan Haji, setelah nasabah daftar porsi haji akan dilengkapi dengan Kartu Haji dan Umroh Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa dan Mastercard.

b) Melayani Penggantian Buku Tabungan dan ATM

Dengan adanya migrasi ini, maka semua nasabah dari *legacy* BRIS dan BNIS harus dilakukan penggantian buku tabungan dan ATM dengan yang baru. Disini CS memberikan penjelasan kepada para nasabah terkait dengan tujuan mengapa buku tabungan dan ATM harus diganti dengan buku tabungan dan ATM yang baru dari BSI. Karena jika tidak dilakukan migrasi penggantian buku tabungan dan ATM, maka para nasabah tidak bisa melakukan transaksi transfer dan cetak buku seperti biasanya.

c) Membantu Melakukan Aktivasi BSI *Mobile*

Untuk memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi. Maka BSI menyarankan kepada para nasabahnya untuk melakukan aktivasi BSI *mobile*. Karena didalam BSI *mobile* sendiri terdapat berbagai *fitur* yang akan menunjang kebutuhan transaksi para nasabah. Misalnya ketika nasabah ingin mengecek saldonya atau melakukan transaksi transfer, mereka tidak perlu pergi ke ATM lagi. Selain itu juga terdapat *fitur* untuk *Top Up e-wallet*, pembayaran PLN, PDM, dsb.

Setelah proses penggantian buku tabungan dan ATM, maka petugas akan membantu nasabah dalam aktivasi BSI *mobile*. Sampai proses aktivasi berhasil dan BSI *mobile* bisa digunakan.

d) Membantu Pembukaan Rekening Baru

Dengan adanya *benefit* yang ditawarkan dalam produk-produk BSI, banyak orang yang akhirnya berminat untuk membuka rekening baru di bank syariah ini. Dalam proses pembukaan rekening, nasabah akan didampingi oleh petugas untuk mengisi *web form* pembukaan rekening baru. Pendampingan yang dilakukan bertujuan untuk mempermudah nasabah ketika melakukan pengisian *form*. Petugas akan membantu nasabah jika mengalami kesulitan sampai proses pembukaan rekening baru berhasil.

2. Mekanisme Migrasi di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2

Mekanisme atau alur dalam pelaksanaan migrasi di BSI KCP Trenggalek Sudirman 2 yaitu :

- 1) Nasabah datang membawa berkas yang diperlukan untuk migrasi seperti KTP, buku tabungan, dan ATM (surat kuasa bagi yang diwakilkan).
- 2) Nasabah mengisi formulir migrasi didampingi oleh petugas.
- 3) Petugas memfotocopy berkas KTP, buku tabungan, dan ATM.
- 4) Nasabah menunggu nomor antrian CS.
- 5) Setelah dipanggil CS nasabah menyerahkan berkas yang sudah di fotocopy beserta buku tabungan dan ATM asli kepada CS.
- 6) CS melakukan proses migrasi dan mengganti buku tabungan dan ATM nasabah *legacy* BRIS dan BNIS dengan yang baru.
- 7) Setelah itu nasabah diperkenankan untuk melakukan aktivasi BSI *mobile* dibantu oleh petugas yang lain hingga proses aktivasi berhasil.
- 8) Setelah aktivasi berhasil, maka nasabah bisa melakukan *create pin* di ATM BSI barunya.
- 9) Dan untuk nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru bisa melakukan setor awal terlebih dahulu.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Migrasi rekening merupakan perpindahan yang dilakukan bagi nasabah khusus ex-BRI Syariah dan ex-BNI syariah dari sistem bank lama ke sistem BSI. Dikarenakan adanya penggabungan sistem dari ketiga bank syariah yang melakukan *merger*. Dalam pelaksanaan migrasi ini, pihak BSI berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu kesempatan ini juga digunakan untuk memperkenalkan BSI kepada para nasabahnya.

Sebagai bisnis yang bergerak di sektor jasa, loyalitas merupakan kata kunci untuk memenangkan persaingan. Upaya mempertahankan nasabah merupakan terkait dengan upaya untuk menjaga agar pelanggan tetap loyal. Loyalitas nasabah menjadi penting bagi industri perbankan syariah sendiri. Maka dari itu dalam proses migrasi ini pihak BSI berusaha untuk memberikan pelayanannya yang terbaik untuk para nasabah-nasabahnya. Mulai dari nasabah datang, melakukan pengisian form hingga nasabah berhasil melakukan *create pin*.

B. Saran

- 1) Untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai pengelola PPL

Setelah praktik pengalaman lapangan selesai diharapkan tetap menjalin silaturahmi dan kerja sama dengan BSI KCP Trenggalek Sudirman 2.

- 2) Untuk instansi atau lembaga tempat PPL

Diharapkan untuk selalu melakukan pelayanan yang terbaik untuk menjaga loyalitas nasabah. Selain itu selalu saling mengingatkan untuk kinerja yang lebih baik lagi kedepannya.

- 3) Untuk mahasiswa sebagai peserta PPL

Dengan adanya praktik pengalaman lapangan ini diharapkan mahasiswa mampu menerapkan teori yang dipelajari selama dikampus. Selain itu juga diharapkan mahasiswa mampu mengembangkan

wawasan dan pengetahuannya selama melakukan kegiatan PPL sehingga dapat menjadi bekal ketika nanti berada di dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Apridar. 2018. *Ekonomi Internasional Edisi* . Yogyakarta : Expert.

Wahyoedi, Soegeng & Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Sleman :
Deepublish.

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

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

<https://bsimobile.co.id/migrasi-rekening-bsi/>

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, UIN SATU Tulungagung gelombang II Tahun 2021 oleh mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : DEVI NOVITASARI
 NIM : 12401183252
 Jurusan : Perbankan Syariah

NO	Hari / Tgl	Pukul	Kegiatan
1.	Rabu, 28 Juli 2021	07.00 – 09.00	Pengarahan dari Branch Manager BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo
2.	Kamis, 29 Juli 2021	09.00	Menyiapkan beberapa planning untuk menyelesaikan tugas
3.	Jum'at, 30 Juli 2021	07.30 - 17.00	Mengamati operasional di BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo
4.	Senin, 2 Agustus 2021	10.00	Menyiapkan beberapa judul laporan
5.	Selasa, 3 Agustus 2021	10.00	Resume pembekalan PPL

6.	Rabu, 4 Agustus 2021	09.00	Melanjutkan resume pembekalan materi PPL
7.	Kamis, 5 Agustus 2021	07.30-17.00	Membantu nasabah untuk melakukan migrasi dari BRI Syariah menjadi BSI
8.	Jum'at 6 Agustus 2021	08.00	Berpamitan kepada BM BSI KCP Cokroaminoto Ponorogo karena dipindah tugaskan ke BSI KCP Trenggalek
9.	Senin, 9 Agustus 2021	07.30	Pengarahan oleh BM BSI KCP Trenggalek
10	Selasa, 10 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi form migrasi
11.	Kamis, 12 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
12.	Jum'at, 13 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah dalam proses migrasi
13.	Sabtu 14 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu mengisi buku register
14.	Senin, 16 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah dalam aktivasi <i>mobile banking</i>
15.	Rabu, 18 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu mengecek kelengkapan berkas migrasi
16.	Kamis, 19 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
17.	Jum;at, 20 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi form migrasi

18.	Sabtu, 21 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu mengisi buku register
19.	Senin, 23 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah mengisi form migrasi
20.	Selasa, 24 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah dalam aktivasi BSI <i>mobile</i>
21.	Rabu, 25 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu mengisi buku register
22.	Kamis, 26 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah membuka rekening baru
23.	Jum'at, 27 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu aktivasi BSI <i>mobile</i>
24.	Sabtu, 28 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu mengisi buku register
24.	Senin, 30 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasabah aktivasi BSI <i>mobile</i>
25.	Selasa, 31 Agustus 2021	08.30-14.00	Membantu nasbaah dalam pembukaan rekening baru

BERITA ACARA KONSULTASI

Nama : Devi Novitasari
NIM : 12401183252
Jurusan : Perbankan Syariah
DPL : Dr. Sutopo, M.Pd
Tempat PPL : BSI KCP Trenggalek Sudirman 2
Judul Laporan : Pengaruh Pelayanan Migrasi Terhadap Loyalitas Nasabah
Studi Kasus BSI KCP Trenggalek 2

No.	Hal yang dikonsultasikan	Catatan DPL	Paraf
1.	Konsultasi judul laporan akhir melalui grup whatsapp		
2.	Konsultasi judul laporan akhir PPL “Pengaruh Pelayanan Migrasi Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Kasus BSI KCP Trenggalek Sudirman 2		
3.	Konsultasi mengenai keseluruhan isi laporan akhir PPL		

Tulungagung, 8 September 2021

Dr. Sutopo, M.Pd

NIP. 197805092008011012

RESUME PENDALAMAN MATERI
PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN FEBI
GELOMBANG II TAHUN 2021
IAIN TULUNGAGUNG
(DEVI NOVITASARI_12401183252)

Praktik pengalaman lapangan gelombang II tahun 2021 ini dilaksanakan dalam bentuk virtual dari rumah. Sama seperti praktik pengalaman lapangan gelombang I sebelumnya yang sudah dilaksanakan. Hal ini dikarenakan kasus covid 19 yang masih terus meningkat, dan dengan dilaksanakannya praktik pengalaman lapangan dari rumah ini, diharapkan dapat membantu menekan kasus penyebaran covid 19. Selain itu juga salah satu bentuk upaya untuk mencegah agar tidak terkena virus covid 19 tersebut.

Sama seperti praktik pengalaman lapangan sebelumnya, untuk jurusan Akuntansi Syariah masih 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, dan lembaga perekonomian di desa. Kemudian untuk jurusan Perbankan Syariah diberi tugas untuk meneliti tentang peran bank maupun lembaga non bank di UMKM yang ada di desa. Untuk jurusan Ekonomi Syariah diberi tugas untuk melaksanakan survey potensi desa atau meneliti lembaga perekonomian desa. Selanjutnya untuk jurusan Manajemen Bisnis Syariah diberi tugas untuk meneliti tentang UMKM didesa, home industri, bisnis online dan kerajinan. Dan untuk jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf diberi tugas meneliti unit pengelola zakat di desa maupun kecamatan. Mahasiswa diberi tugas untuk melakukan observasi dan wawancara yang sifatnya tetap dengan menerapkan protokol kesehatan dengan tujuan pencegahan agar tidak terpapar virus covid 19.

Untuk jumlah mahasiswa yang mengikuti praktik pengalaman lapangan gelombang II tahun 2021 ini ada sekitar 520. Dan sebagian mahasiswa lagi akan melaksanakan praktik pengalaman lapangan di gelombang III yang akan datang.

Kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan ini merupakan bagian dari tahapan yang harus dilewati oleh mahasiswa dan mahasiswi untuk melengkapi proses perkuliahan akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dan Praktik Pengalaman Lapangan ini merupakan bagian dari proses untuk melengkapi teori-teori yang ada dilapangan. Dalam PPL ini tentu mahasiswa mahasiswi peserta PPL harus melakukan hal-hal yang penting untuk mempraktikkan teori-teori ekonomi yang didapatkannya dibangku kuliah. PPL dibentuk sebagai sebuah sarana untuk mengembangkan potensi akademik mahasiswa, oleh karena itu pak Dekan mengharapkan DPL dan mahasiswa peserta PPL bahwa proses PPL ini dijadikan sebagai proses peningkatan kualitas dengan cara bagaimana proses PPL itu terekam dalam sebuah buku, menjadi sebuah buku yang berguna bagi kita sendiri dan juga masyarakat. Dengan dilaksanakan PPL virtual dari rumah mahasiswa diharapkan mengurangi kegiatan di luar rumah dan waktunya lebih banyak digunakan untuk menggali data lebih dalam dengan cara wawancara, pengamatan secukupnya dan tentu saja dengan mentaati protokol kesehatan dengan melakukan dokumentasi mengumpulkan data-data penting. Semua itu dilakukan dalam rangka untuk membuat suatu tulisan yang bermanfaat bagi mahasiswa dan juga masyarakat desa yang menjadi lokasi PPL nya. Bentuk laporan dari pelaksanaan PPL gelombang II ini adalah dalam bentuk buku kumpulan essay atau lebih baik terkait dengan potensi terkait dengan bidang-bidang yang mahasiswa geluti selama PPL sesuai dengan jurusan masing-masing. Kumpulan essay ini diluar kewajiban laporan PPL baik laporan individu maupun laporan kelompok. Terkait dengan akreditasi prodi-prodi yang menaungi mahasiswa peserta PPL bisa meningkat kualitasnya ketika proses akreditasi prodi.

Terkait PPL ini mahasiswa merupakan wakil atau duta dari kampus UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan juga mewakili Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, oleh karena itu sebagai duta atau wakil harus menjaga marwah atau menjaga kehormatan lembaga ketika melaksanakan PPL. Maka ketika PPL mahasiswa harus mengikuti aturan-aturan yang ada di lokasi PPL yang telah

diatur masing-masing lokasi PPL. Mahasiswa harus bersikap sopan, disiplin, tepat waktu, dan selalu mudah diajak bekerja sama. Terkait dengan monitoring PPL dilakukan secara daring, maka tentu mempunyai tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibanding dengan model PPL yang dilakukan secara langsung. Maka mahasiswa harus melaksanakan PPL secara optimal, untuk meningkatkan potensi yang ada di dalam diri sendiri.

Dalam pendalaman materi PPL ini pembicara yang pertama adalah Bapak Anang Mustofa S.E selaku kepala Desa Kendal Bulur. Beliau menyampaikan tentang paradigma “Desa Membangun”, disini beliau menjelaskan perbedaan paradigma pembangunan desa dulu dengan desa sekarang yaitu jika dulu desa hanya sebagai objek pembangunan sedangkan sekarang desa sebagai subjek pembangunan. Artinya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan dilakukan oleh desa itu sendiri. Dalam melakukan pembangunan desa harus secara linier dengan kebijakan pemerintah nasional hari ini. Kebijakan pemerintah linier hari ini ada 4 sektor yaitu, meningkatkan kualitas hidup manusia, meningkatkan pelayanan publik desa, penanggulangan kemiskinan, dan menjadikan masyarakat desa sebagai subjek pembangunan. 4 sektor tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan pelayanan dasar, pembangunan dan pengembangan sarana prasarana desa, pengembangan potensi lokal desa, dan pemanfaatan SDA dan lingkungan hidup berkelanjutan.

Selain itu, Pak Anang juga menyampaikan tentang siklus perencanaan pembangunan desa, selalu diawali dengan adanya visi dan misi yang dimiliki oleh seorang kepala desa. Karena visi dan misi kepala desa sangat berpengaruh terhadap kemajuan pembangunan sebuah desa dan regulasinya. Berkaitan dengan hal ini beliau menjelaskan bahwa visi merupakan salah satu bentuk prioritas RPJM desa sebagai upaya peningkatan BUMDES dan penambahan PAD desa. Selain pembahasan diatas Pak Anang juga menyampaikan mengenai desa digital merupakan suatu upaya peningkatan pelayanan warga. Terbentuknya desa digital ini di latar belakang oleh adanya beberapa faktor yakni diantaranya:

- a) Transparansi publik yang berkaitan dengan pembangunan desa
- b) Percepatan dan efisiensi pelayanan yang berkaitan dengan proses pengurusan surat desa.

c) Pesatnya perkembangan era revolusi 4.0

Seperti halnya Desa Kendal Bulur yang sudah menerapkan desa digital ini. Visi dan misi dari Desa Kendal Bulur adalah: digitalisasi administrasi, digitalisasi pelayanan, dan digitalisasi ekonomi serta interaksi sosial.

Pembicara kedua pendalaman materi PPL gelombang II yaitu Bapak Haris Susianto, beliau menyampaikan tentang pengelolaan tenaga kerja di era pandemi. Beliau menyampaikan bahwa ketenagakerjaan sangat penting sebab tenaga kerja merupakan perhatian negara. bukti pentingnya ketenagakerjaan telah diatur dalam Undang-undang Ketenagakerjaan. Menurut Peraturan Bupati Blitar No 56 tahun 2016 Dinas Ketenagakerjaan memiliki tugas dan fungsi pokok yaitu diantaranya:

- 1) Tugas DISNAKER yaitu membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten dalam bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi.
- 2) Fungsi DISNAKER yaitu :
 - Perumusan kebijakan bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi.
 - Pelaksanaan kebijakan di bidang ketenagakerjaan dan transmigrasi.
 - Pelaksanaan evaluasi dan laporan.
 - Pelaksanaan administrasi dinas
 - Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati.
- 3) Kegiatan yang dilaksanakan DISNAKER selama masa pandemi meliputi:
 - Pendataan pekerja migran Indonesai yang baru pulang dari luar negeri
 - Melakukan koordinasi pengawasan bersama dinas kesehatan dan pemerintah desa setempat
 - Pendataan karyawan perusahaan yang terdampak Covid-19 untuk diusulkan mendapat bantuan sosial
 - Monitoring dan pengawasan tenaga kerja asing
 - Pelaksanaan monitoring perusahaan penempatan pekerja migran
- 4) Sedangkan untuk kebijakan antisipasi yang dilakukan DISNAKER untuk menghadapi hal-hal yang tidak terduga kedepannya antara lain :

LAMPIRAN



