

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
KOMUNIKASI *FRONTLINER*
PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK.
KCP CEMPAKA MAS JOMBANG



Oleh:

Reza Yuniarti (1961113)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA JOMBANG
2022

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KULIAH KERJA
MAGANG (KKM)
KOMUNIKASI *FRONTLINER*
PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK.
KCP CEMPAKA MAS JOMBANG**



Oleh:

Reza Yuniarti (1961113)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

Jombang, 29 September 2022

Reza Yuniarti

Menyetujui,
Pendamping Lapangan

Wendy Saraswati

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen

Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kami dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul “Komunikasi *Frontliner* PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Cempaka Mas Jombang”. Laporan ini disusun berdasarkan data-data yang telah kami kumpulkan selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) juga berdasarkan pengetahuan yang kami dapatkan di lingkungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pusat Cempaka Mas Jombang.

Dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Magang ini tidak terlepas dari adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Abdul Rohim, S.E., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 2) Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM selaku Ketua Progam Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 3) Ibu Dr. Siti Zuhroh, M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan kelompok kami dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.
- 4) Ibu Wendy Saraswati selaku pendamping lapangan Kuliah Kerja Magang.
- 5) Serta, seluruh jajaran karyawan BSI KCP Cempaka Mas Jombang yang telah membimbing kami selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

Laporan KKM ini disusun dengan harapan dapat membantu meningkatkan pemahaman teori yang telah didapatkan penulis melalui implementasi secara langsung dalam dunia kerja. Kami menyadari bahwa laporan KKM ini masih belum sempurna, sehingga kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.

Jombang, 29 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	6
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	9
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	13
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	14
BAB IV KESIMPULAN	16
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Saran	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	a

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Periode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM.....	5
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KCP Cempaka Mas Jombang	4
Gambar 1.2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Cempaka Mas Jombang	4
Gambar 2.1 Logo PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.	6
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.	8
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BSI KCP Cempaka Mas Jombang	8

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN MAGANG.....	a
LAMPIRAN 2 PENILAIAN DOSEN PENDAMPING LAPANGAN	b
LAMPIRAN 3 PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN.....	c
LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG ...	d
LAMPIRAN 5 FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG / LOG BOOK..	k

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Magang adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan. Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung di dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh pada perguruan tinggi sehingga mahasiswa lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu.

Disisi lain, penyampaian informasi dalam sebuah perusahaan perbankan menjadi sebuah hal yang penting sebagai salah satu bentuk pemenuhan pelayanan (Rakadiputra dan Naryoso, 2019). Informasi akan disampaikan secara langsung kepada nasabah oleh petugas *frontliner*. Sehingga dalam hal ini komunikasi *frontliner* perlu diperhatikan karena sangat dibutuhkan dalam proses penyampaian informasi dengan tujuan tercapainya kebutuhan dan kepuasan nasabah.

Kecakapan atau kemampuan informasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah (Rakadiputra dan Naryoso, 2019). Terciptanya komunikasi yang efektif atau komunikasi yang dapat diterima dan dimengerti antara *frontliner* dan nasabah menjadi satu hal yang penting karena pemenuhan informasi dan penyelesaian masalah nasabah dapat mudah dicapai. Sebaliknya jika terjadi komunikasi yang tidak efektif maka akan timbul *miscommunication* (Rakadiputra dan Naryoso, 2019).

Kecakapan komunikasi mencakup banyak hal, diantaranya tentang bagaimana komunikator menyampaikan pesan atau gaya berbicara yang digunakan dalam menyampaikan pesan, tentang bagaimana sikap

frontliner saat mendengarkan keluhan nasabah dengan baik, ramah, dan sopan. Oleh karena itu kecakapan komunikasi *frontliner* memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah (Rakadiputra dan Naryoso, 2019). Namun, seringkali ditemui kasus *frontliner* yang tidak melakukan komunikasi dengan baik sehingga menghambat usaha menciptakan kepuasan nasabah dan justru menambah masalah dengan adanya complain yang diajukan nasabah ke perusahaan.

Tidak jarang perusahaan besar pun melakukan hal yang sama, yakni kurangnya kecakapan komunikasi *frontliner* yang menimbulkan menurunnya kepuasan pelanggan, salah satunya pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pusat Cempaka Mas Jombang. Berdasarkan permasalahan yang kelompok kami temukan, maka laporan Kuliah Kerja Magang penulis dimuat dengan judul “Komunikasi *Frontliner* PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Cempaka Mas Jombang”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

- a. Mahasiswa mampu menyelaraskan pengetahuan yang didapatkan di perguruan tinggi dengan implementasi secara nyata di perusahaan.
- b. Mahasiswa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan penempatan kerja dan arahan kerja di perusahaan dengan baik.
- c. Mahasiswa mampu menerapkan etika kerja dalam lingkungan magang.
- d. Mahasiswa mampu menerapkan sekaligus meningkatkan *softskills* dalam pelaksanaan magang.
- e. Mahasiswa mampu mengetahui dan memahami arti penting kecakapan komunikasi bagi seorang *frontliner*.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu khususnya manajemen sumber daya manusia secara langsung di tempat magang dan juga melakukan pengamatan dan penyelarasan antara teori dengan praktik kerja.

- b. Memperdalam dan meningkatkan kualitas, dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu manajemen sumber daya manusia.
 - c. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman untuk nantinya dapat terjun di lingkungan kerja, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
 - d. Mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang.
 - e. Menambah wawasan terkait bagaimana membangun kecakapan komunikasi yang baik oleh *frontliner* sehingga tercipta komunikasi yang efektif.
- 1.3.2 Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Cempaka Mas Jombang
- a. Perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dipilihnya dengan maksimal.
 - b. Perusahaan dapat melakukan evaluasi dan analisis secara berkala terhadap manajemen sumber daya manusia yang ada di BSI KCP Cempaka Mas Jombang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kami memilih sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang keuangan atau perbankan yaitu PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Berikut adalah profil singkat PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. yang menjadi tempat magang kelompok kami:

Nama Perusahaan	: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.
Alamat Kantor Pusat	: Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan.
Alamat Kantor Cabang Pusat Jombang	: Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno-Hatta No.1, Kepuhkembeng, Babatan, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
Telp	: (0321) 855528

Email : contactus@bankbsi.co.id
Website : www.bankbsi.co.id



Sumber: www.bankbsi.co.id

Gambar 1.1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KCP Cempaka Mas Jombang



Gambar 1.2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Cempaka Mas Jombang

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk menjadi salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia, merupakan gabungan antara BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Kami memilih perusahaan tersebut sebagai tempat melaksanakan kegiatan KKM kelompok kami, karena kami ingin mengetahui sistem kerja yang ada dalam sebuah perbankan syariah milik negara terutama pengelolaan SDM di dalamnya apakah telah terorganisir dengan baik atau masih perlu adanya evaluasi atau perbaikan atau saran lebih lanjut.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak tanggal 15 Agustus sampai 23 September 2022. Rentang waktu pelaksanaan KKM tersebut telah sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan program studi dan juga pihak PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Cempaka Mas Jombang. Pelaksanaan Kegiatan

KKM menyesuaikan hari dan jam kerja yang berlaku di perusahaan, yakni hari Senin-Jum'at pukul 08.00 – 19.00 WIB. Selama kegiatan magang kami juga mulai menyusun laporan KKM kami, sehingga dapat berjalan dengan selaras antara mengumpulkan data dan menginput data yang dibutuhkan dalam laporan KKM.

No.	Keterangan	Bulan		
		Juli	Agustus	September
1.	Persiapan KKM			
2.	Pembukaan KKM			
3.	Pelaksanaan KKM			
4.	Penutupan KKM			
5.	Penyusunan Laporan KKM			

Tabel 1. 1 Periode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan



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 (www.bankbsi.co.id).

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 (www.bankbsi.co.id).

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap,

jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global (www.bankbsi.co.id).

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) (www.bankbsi.co.id).

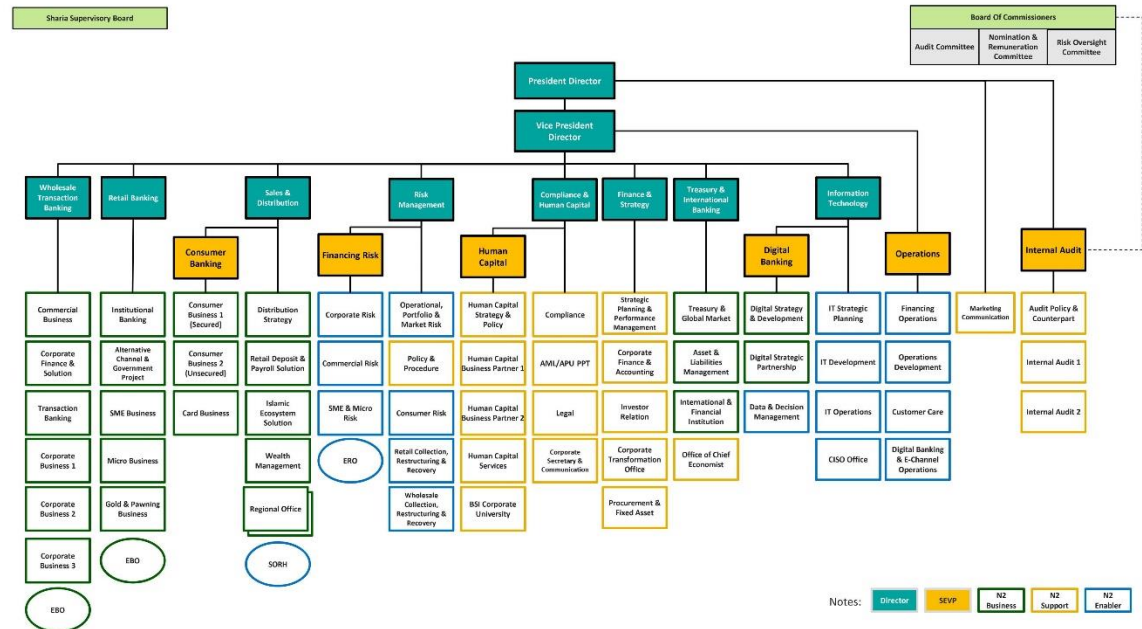
Berikut adalah visi dan misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (www.bankbsi.co.id):

Visi: Top 10 Global Islamic Bank

Misi:

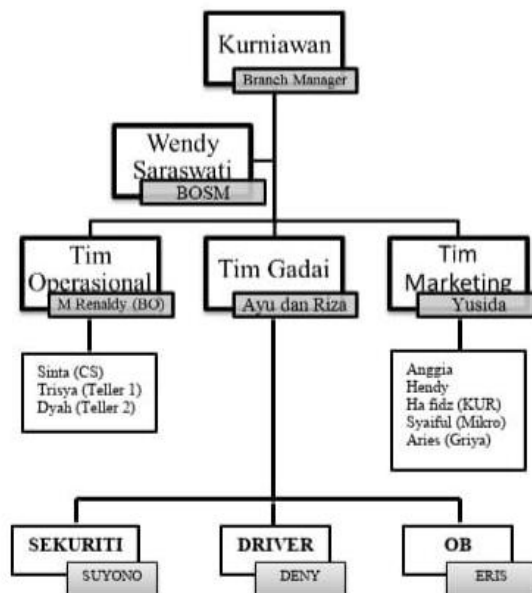
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2.1.1 Struktur Organisasi



Sumber: www.bankbsi.co.id

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.



Sumber: Data diolah BSI KCP Cempaka Mas Jombang (2022)
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BSI KCP Cempaka Mas Jombang

- *Branch Manager*

Bank Branch Manager atau pimpinan kantor cabang Bank melakukan pengelolaan dan pengawasan terhadap semua kegiatan yang dilakukan oleh staff atau karyawan pada ruang lingkup operasional perbankan di kantor cabang bersangkutan (*ahliperbankan.com*).

Tugas Branch Manager:

- a) Bertanggung jawab kepada pusat atas terselenggaranya kegiatan dan hasil usaha yang telah di capai.
- b) Setiap awal bulan menyampaikan laporan mengenai hasil pelaksanaan rencana kerja yang berkaitan dengan kesehatan dan perkembangan bank.
- c) Melaksanakan ketentuan atau peraturan pemerintah, Bank Indonesia (BI), dan intruksi komisaris merahasiakan apabila patut untuk dirahasiakan demi kepentingan operasional.
- d) Mengkoordinasikan kegiatan operasional bank secara keseluruhan sesuai dengan ketentuan peraturan perusahaan, sistem dan prosedur anggaran perusahaan serta kebijaksanaan lainnya yang telah ditetapkan.

- *BOSM (Branch Office Service Manajer)*

Tugas Branch office Service Manajer:

- a) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya
- b) Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.
- c) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.
- d) Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Bank Syariah Indonesia memiliki beberapa produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah, berikut diantaranya (*bankbsi.co.id*):

- **Individu**

- Tabungan
Memberikan beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah.
- Haji dan Umroh
Menawarkan beragam produk haji dan umrah unggulan.
- Pembiayaan
Menawarkan beragam produk pembiayaan sesuai syariah.
- Investasi
Menawarkan beragam produk investasi sesuai syariah
- Transaksi
Produk dan layanan untuk menunjang transaksi nasabah.
- Emas
Memiliki produk emas unggulan.
- Bisnis/Wirausaha
Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro
- Prioritas
Layanan istimewa bagi nasabah istimewa.

- **Perusahaan**

- Services
Layanan untuk meningkatkan perdagangan perusahaan.
- Pembiayaan
Menawarkan beragam fasilitas pinjaman untuk perusahaan.
- Simpanan
Memberikan fasilitas simpanan perusahaan sesuai syariah islam
- *Cash Management*
Layanan mengelola arus kas perusahaan.
- Tresuri
Produk tresuri.

- ***Digital Banking***

- BSI OTO melalui BSI Mobile
Wujudkan kendaraan impian, langkah mudah untuk kebaikan.
- BSI Smart Agent

Menghadirkan Bank Syariah Indonesia dekat dengan nasabah.

- BSI Mobile
Kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggaman.
- BSI Aisyah
Chatbot interaktif Bank Syariah Indonesia.
- Solusi Emas
Tabungan e-mas & gadai emas.
- BSI JadiBerkah.id
Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui platform Jadiberkah.id
- BSI ATM CRM
Setor Tunai anti ribet.
- BSI Merchant Business
EDC Bank Syariah Indonesia.
- BSI API Platform
Integrasikan website dan aplikasi nasabah dengan layanan BSI.
- BSI Cardless Withdrawal
Kemudahan tarik tunai tanpa kartu.
- BSI Payment Point
Menghadirkan BSI dekat dengan nasabah.
- BSI QRIS
Solusi pembayaran digital yang mudah dan aman.
- Buka Rekening Online
Buka Rekening kapan saja dan dimana saja.
- BSI Net
Sekali klik untuk semua pembayaran dan transaksi bisnis anda.
- Mitraguna Online
Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan yang halal tanpa perlu datang ke bank.
- BSI Debit Card
- BSI Debit OTP

- Deposito Mobile
Investasi mudah tanpa perlu datang ke cabang.
- Griya Hasanah Online
Wujudkan rumah impian.
- Rekening Autosave dan Qurban
Berqurban menjadi semakin mudah.
- E-mas BSI Mobile
- **Kartu**
 - BSI Hasanah Card Classic
 - BSI Hasanah Card Gold
 - BSI Debit OTP
 - BSI Debit GPN
 - BSI Hasanah Card Platinum
 - Kartu BSI Debit Sabi
 - Kartu Debit BSI SimPel
 - BSI Debit Visa
 - Kartu Haji BSI Visa

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. juga meraih beberapa penghargaan, seperti pada September lalu BSI meraih *Indonesia Property Award 2022* melalui produk unggulan pembiayaan rumah yakni BSI Griya. Dan masih ada beberapa penghargaan lainnya yang diterima oleh BSI sebagai salah satu perbankan syariah di Indonesia.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. menjadi tempat saya melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM), perusahaan perbankan milik negara tersebut tersebar di berbagai kota atau kabupaten di Indonesia, salah satunya di Jombang. Lokasi BSI yang menjadi tempat magang kami adalah merupakan Kantor Cabang Pusat Cempaka Mas Jombang yang berada di Desa Kepuh Kembeng, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Kami melaksanakan KKM selama kurang lebih satu bulan atau 30 hari sesuai dengan kebijakan program studi dan juga perusahaan, terhitung sejak tanggal 15 Agustus hingga 23 September 2022. Jam dan hari kerja kami menyesuaikan dengan kebijakan perusahaan yakni hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 – 19.00 WIB.

Penempatan selama KKM tidak hanya tetap di satu divisi saja, pendamping lapangan kami mengarahkan untuk berpindah-pindah divisi agar kami dapat belajar dan memahami sebagian besar operasional perusahaan. Berikut garis besar aktivitas yang kami laksanakan selama Kuliah Kerja Magang:

1. Membantu pelayanan nasabah pada posisi *frontliner* seperti Teller.
2. Membantu administrasi atau pengarsipan di bagian *back office*.
3. Membantu divisi marketing dalam mempromosikan produk dan layanan BSI.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

3.2.1 Kendala yang Dihadapi

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang, tentu terdapat beberapa hal yang menjadi kendala bagi kelompok kami baik dari faktor diri sendiri maupun dari faktor eksternal. Berikut adalah beberapa kendala yang kelompok kami hadapi baik yang berasal dari diri sendiri maupun faktor eksternal atau lingkungan kerja:

- a. Penyesuaian atau adaptasi terhadap lingkungan membutuhkan beberapa waktu hingga dapat memahami sistem kerja dan lingkungan yang ada di tempat magang.
- b. Perbedaan antara teori yang didapatkan selama kuliah dengan penerapan atau implementasi di tempat kerja, sehingga kelompok kami perlu untuk melakukan sinkronisasi atau penyelarasan antara teori dan implementasi.
- c. Tempat magang kami yang merupakan perusahaan perbankan berbasis syariah membuat kami harus memahami dan mempelajari lebih lanjut istilah-istilah yang asing bagi kami yang notabene mahasiswa dengan basis ilmu umum.
- d. Jam kerja perusahaan yang panjang yakni sekitar 11 jam menimbulkan stress kerja karyawan yang meningkat dan bisa menjadi salah satu faktor kurang ramahnya karyawan terhadap nasabah.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan pada poin sebelumnya, maka berikut pemecahan masalah atau solusi yang dapat kami lakukan dan berikan, yakni:

- a. Adaptasi lingkungan menjadi sebuah hal yang wajar dan pasti harus dilakukan saat memasuki sebuah lingkungan baru, apalagi bagi seorang mahasiswa yang baru terjun ke dunia kerja. Sehingga kelompok kami perlu untuk menggali informasi dengan cepat dan memahami lingkup kerja dengan benar agar dapat melakukan adaptasi lingkungan dengan baik dan tepat.
- b. Seringkali antara teori dan implementasi menjadi dua hal yang bertolak belakang jika dilihat secara sekilas, sehingga perlu adanya pemahaman dan analisis lebih dalam terkait pengamatan yang didapatkan selama melakukan magang agar dapat tersinkronisasi atau disesuaikan dengan baik antara teori dan praktik.
- c. Perlu untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi siapapun, sehingga meskipun beban kerja yang harus ditanggung selama 11 jam akan dapat mengurangi stress kerja karyawan jika

lingkungan kerja dapat tercipta lingkungan yang kondusif (Mulyono, 2010).

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Dunia perbankan menjadi salah satu bidang yang menjunjung tinggi arti kepuasan nasabah atau pelanggan. Salah satu aspek penilaian nasabah untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan yakni komunikasi. Kecakapan komunikasi karyawan dalam hal ini adalah *frontliner* yang menjadi garda depan perusahaan dalam melayani nasabah adalah menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan. Terciptanya komunikasi efektif antara *frontliner* dengan nasabah akan menimbulkan kepuasan nasabah dalam mendapatkan informasi dan pelayanan. Sehingga penting bagi perusahaan perbankan untuk memperhatikan komunikasi pemasaran pada *frontliner* khususnya, dan seluruh karyawan pada umumnya.

4.2 Saran

4.2.1 Bagi Instansi

Lebih memperhatikan kembali kecakapan komunikasi *frontliner* yang menjadi kunci utama perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah. Perlu dilakukan pelatihan khusus terkait kecakapan komunikasi *frontliner* dan juga perlu untuk menjaga lingkungan kerja agar tetap aman dan nyaman sehingga dapat mengurangi stress kerja yang berujung pada komunikasi yang tidak efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Antariksa, Y. (2022). *Job Desc dan Tugas Pokok Manajer Cabang Bank-Branch Manager*. Ahli perbankan.com, (23 September 2022).
- Mulyono, F. (2010). *Penanganan Stres Terkait Pekerjaan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 6 (2), 132 – 145.
- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (2022). *Tentang Bank Syariah Indonesia*. Diakses pada www.bankbsi.co.id, (22 September 2022).
- Rakadiputra, R.R & Naryoso, A. (2019). *Hubungan antara Kecakapan Komunikasi Frontliner dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara*. Universitas Diponegoro.
- Universitas Siliwangi. (2019). *BAB III*. <http://repositori.unsil.ac.id/580/5/BAB%20III.pdf>, (23 September 2022).

LAMPIRAN 1 SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN MAGANG



Cabang Jombang Cempaka Mas

Ruko Cempaka Mas Blok A/9

Jl Soekarno Hatta No. 1 Jember

T: +62321055527/855520

F: +62321055526

www.bankbsi.co.id

No. 02/402-3/0104

Nama : Wendy Saraswati

NIP : 2187009558

Jabatan : Branch Operation and Service Manager

Nama/Nim : 1) Reza Yuniarti (1961113)

2) Rihlatul Ilmiah (1961112)

Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang

Telah melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia KCP Jombang Cempaka Mas mulai tanggal 08 Agustus – 23 September 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 29 September 2022

PT Bank Syariah Indonesia

KCP Jombang Cempaka Mas

Wendy Samswati

Wendy Saraswati

Branch Operation and Service Manager

LAMPIRAN 2 PENILAIAN DOSEN PENDAMPING LAPANGAN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Reza Yuniarti
NIM : 1961113
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Cempaka Mas Jombang
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	91
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	93
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	92
6.	Sistematika laporan	91
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	94
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	93
Jumlah		742
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92,87

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 11 Okt 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,


(.....)

LAMPIRAN 3 PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)

PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Reza Yuniarti
NIM : 1961113
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT Bank Syariah Indonesia KCP Jombang Cempaka Mas
Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno Hatta No.1, Kepuhkembeng, Babatan, Peterongan Jombang
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	91
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	93
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	94
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	92
7.	Kemampuan berkomunikasi	94
8.	Produktivitas Kerja*	90
Jumlah		
Nilai Rata-Rata		93 (A+)

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

terampil, disiplin, bisa kerjasama dengan baik (sangat memuaskan)

Jombang, 29 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,


BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP JOMBANG CEMPAKA MAS

(Wendy Saraswati)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

LAMPIRAN 4 DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG



Doa dan morning briefing



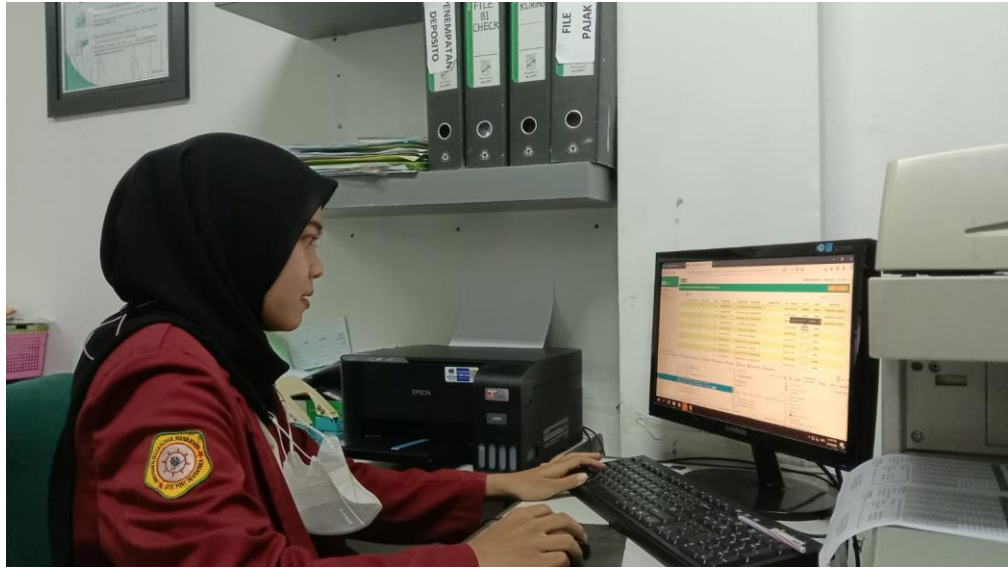
Doa dan morning briefing dari pimpinan



Membantu reservasi transaksi nasabah



Meminta penilaian BSI pada nasabah



Men-checklist (inspect) semua transaksi perharinya



Membuka rekening untuk nasabah



Membuat PIN sementara pada ATM nasabah



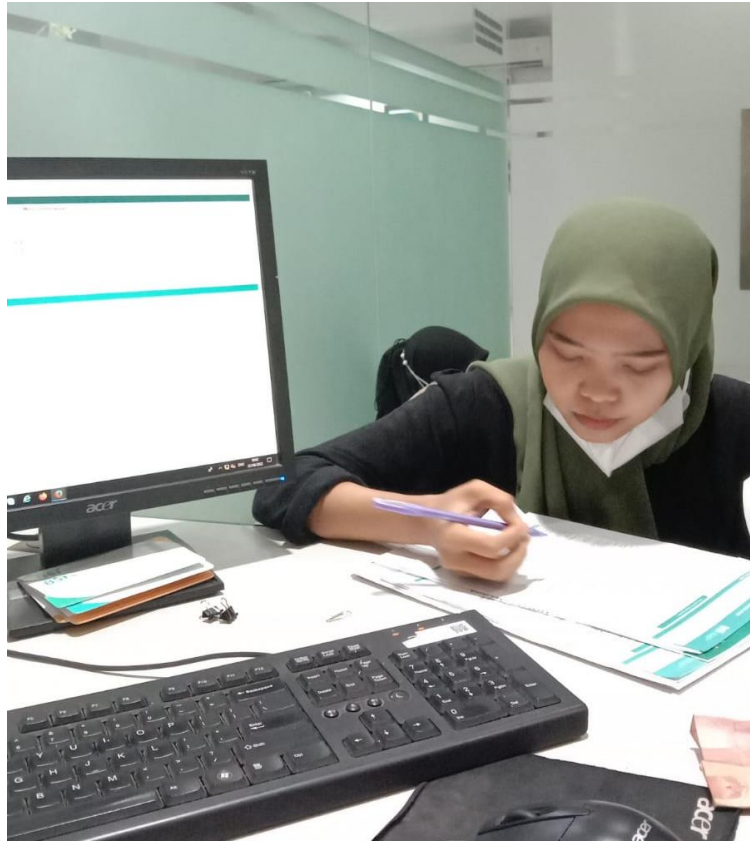
Menyebarkan brosur di setiap masjid sebelum Sholat Jum'at



Pengarahan dan persiapan praktek lapangan mencari nasabah



Evaluasi setelah praktek lapangan mencari nasabah



Melengkapi data pada bagia customer service



Makan bersama untuk penutupan KKM



Foto bersama Bu Wendi Saraswati pembimbing lapangan

LAMPIRAN 5 FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG / LOG BOOK

FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG/LOG BOOK

Nama : Reza Yuniarti

NIM : 1961113

Program Studi : Manajemen SDM

Tempat KKM : PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Cempaka Mas Jombang

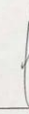
Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	15/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	16/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	17/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>,	

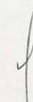
		- Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	18/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	19/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
2	22/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi	

		yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	23/08/2022	- Membantu operasional teller di <i>Payment point</i> Tambak Beras, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i> - Membantu mengisi ATM di RS Muslimat	
	24/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	25/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya,	

		- Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	26/08/2022	- Membuka rekening untuk 14 nasabah - Mereservasi pembukaan rekening untuk 14 nasabah - Melakukan setoran awal pada tiap rekening nasabah - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya,	
3	29/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	30/08/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>,	

		- Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	31/08/2022	- Membantu operasional teller di <i>Payment point</i> Tambak Beras, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	f
	1/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-<i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	f
	2/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-<i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	f
4	5/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan	

		<i>customer service,</i> – Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service,</i> – Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	6/09/2022	– Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service,</i> – Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service,</i> – Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	7/09/2022	– Membantu operasional teller di <i>paymentpoint</i> Tambak Beras – Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service,</i> – Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	8/09/2022	– Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service,</i> – Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi	

		yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	9/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
5	12/09/2022	- Membantu operasional teller di <i>paymentpoint</i> Tambak Beras - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	13/09/2022	- Rapat dengan Pimpinan membahas praktek lapangan, - Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi	

		yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	14/09/2022	- Praktek lapangan mencari calon nasabah untuk pembukaan rekening, - Membagi brosur produk BSI (cicilemas dan gadai emas), - Rapat evaluasi praktek lapangan dengan Pimpinan	f
	15/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan <i>customer service</i>, - Men-checklist (<i>inspect</i>) transaksi yang dilakukan teller perharinya, - Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service</i>, - Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	f
	16/09/2022	- Praktek lapangan mencari calon nasabah untuk pembukaan rekening, - Membagi brosur produk BSI pada tiap Masjid (cicilemas dan gadai emas), - Rapat evaluasi praktek lapangan dengan Pimpinan	f
6	19/09/2022	- Membantu nasabah melakukan reservasi sebelum menuju teller dan	

		<i>customer service,</i> – Men- <i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service,</i> – Mengarsip dokumen pada bagian <i>customer service</i>	
	20/09/2022	– Membantu pembukaan rekening untuk 200 nasabah, – Men- <i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Melengkapi data dan memberi stempel verifikasi pada bagian <i>customer service,</i>	
	21/09/2022	– Membantu operasional teller di <i>paymentpoint</i> Tambak Beras – Men- <i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Membantu pembukaan rekening untuk 200 nasabah,	
	22/09/2022	– Men- <i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Membantu pembukaan rekening untuk 200 nasabah,	
	23/09/2022	– Men- <i>checklist (inspect)</i> transaksi yang dilakukan teller perharinya, – Membantu pembukaan rekening untuk 200 nasabah, – Acara penutupan	

Jombang, 29 September 2022

Pendamping Lapangan,



Wendy Saraswati

Branch Operation and Service Manager