

**LAPORAN KEGIATAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENERAPAN KEGIATAN PEMBUKAAN REKENING  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) JOMBANG KCP  
CEMPAKA MAS**



Oleh:

Lusya Amaranggara Agustina (1961159)

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

**LAPORAN KEGIATAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENERAPAN KEGIATAN PEMBUKAAN REKENING DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) JOMBANG KCP CEMPAKA MAS**



Oleh:

**Lusya Amaranggara Agustina**

**NIM. 1961159**

Menyetujui,  
Dosen pembimbing Lapangan

(Ratna Dwi Jayanti, SE, MM)

25, September, 2022

Penulis

(Lusya Amaranggara Agustina)

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Wendy Saraswati)

Mengetahui,  
Ka. Prodi Manajemen

(Dr. Erminati-Pancaningrum, ST.,MSM.)

## **KATA PENGANTAR**

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia\_Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Penerapan Kegiatan Pembukaan Rekening Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas” dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Kuliah Kerja Magang (KKM) bagi mahasiswa program studi manajemen pemasaran.

Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari pihak lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. Abd Rohim, SE., MSi, selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Ratna Dwi Jayanti, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
4. Ibu Wendy Saraswati selaku Pendamping Lapangan.
5. Orang tua dan teman-teman yang ikut serta mendukung proses Kuliah Kerja Magang (KKM) sampai selesai.

Dalam membuat laporan magang ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna. Jika terdapat kesalahan ataupun kekeliruan di dalam penulisan laporan ini, penulis terbuka akan kritik dan saran yang disampaikan. Besar harapan penulis, semoga hasil dari laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah disusun dapat memberikan positif bagi setiap pembaca.

Jombang, 25 September 2022

Lusya Amaranggara Agustina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	4
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....</b>	<b>5</b>
2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi .....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan / Instansi .....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan / Instansi.....	9
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....</b>	<b>12</b>
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang.....	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi.....	14
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>16</b>
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Saran.....	17
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>19</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	7
---	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melakukan Kuliah Kerja Magang .....	19
Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa/ <i>Log Book</i> .....	20
Lampiran 3. Absensi Kehadiran Mahasiswa .....	24
Lampiran 4. Lembar penilaian Pembimbing Lapangan .....	26
Lampiran 5. Lembar Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan .....	27
Lampiran 6. Dokumen Kegiatan Kuliah Kerja Magang .....	28
Lampiran 7. Dokumentasi Penutupan Kuliah Kerja Magang .....	32

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

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.

Bank Syariah Indonesia adalah bank di Indonesia yang bergerak di bidang perbankan syariah. Di Indonesia sebagai negara dengan jumlah masyarakat muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah di dunia. Bank syariah dalam kegiatan operasionalnya adalah melaksanakan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana.

Bank Syariah Indonesia menyediakan petugas layanan nasabah (*customer service*) yang melayani nasabah dalam kegiatan pembukaan rekening baru, pembuatan kartu ATM, registrasi BSI mobile, dan sebagainya. Pembukaan rekening baru merupakan langkah awal dalam kegiatan memperoleh dana dari masyarakat karena dengan memiliki rekening pada bank tentu berarti memiliki

sejumlah uang yang disimpan di bank tersebut atau dana yang di percayakan oleh masyarakat untuk dititipkan di bank.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler yang berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan media pembelajaran dalam pengembangan softskills mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan.

Sesuai dengan program studi dan konsentrasi yang penulis ambil yakni Manajemen Pemasaran, maka penulis memutuskan untuk memilih melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas. Alasan penulis memilih perusahaan ini karena sebelumnya penulis mempelajari manajemen perbankan di perkuliahan dan penulis ingin mengetahui bagaimana dengan prakteknya. Selain itu penulis memilih PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas karena perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bekerja sama dengan STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG. Sehingga penulis memutuskan untuk melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan akhirnya proposal kami disetujui oleh Branch Operation and Service Manager di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas. Setelah proposal kami disetujui oleh Manager HRD perusahaan, maka kami melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) mulai tanggal 15 Agustus 2022 – 23 September 2022.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

Secara umum magang ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan pengalaman bagi mahasiswa untuk memahami berbagai penerapan berbagai aplikasi perbankan, jasa-jasa dan produk yang ditawarkan, pengaruh perbankan terhadap masyarakat sekitar, dan penerapan teori-teori yang telah dimiliki oleh mahasiswa di dunia perbankan yang sesungguhnya.

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

Adapun manfaat dilaksanakan KKM yaitu:

#### **1. Bagi mahasiswa:**

- a. Untuk menciptakan pola pikir yang lebih maju dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam pekerjaan.
- b. Meningkatkan kreativitas serta keterampilan mahasiswa. Dengan dilaksanakannya kegiatan ini, mahasiswa mempunyai bekal kreativitas serta keterampilan untuk menghadapi persaingan dalam dunia kerja nantinya.
- c. Melatih kemampuan mahasiswa dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek.
- d. Mendapatkan pengalaman baru dalam mengenal dunia kerja. Magang memberikan pengalaman serta pelajaran baru bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja serta nantinya dari pelaksanaan magang tersebut mahasiswa bisa mengaplikasikannya ke dalam dunia kerja.
- e. Menjadi tolak ukur kemampuan diri serta ilmu pengetahuan yang telah dimiliki. Dengan melaksanakan magang maka kita bisa mengukur kemampuan diri serta ilmu pengetahuan yang telah diperoleh.
- f. Menciptakan suasana semangat kerja sejak dini. Hal ini akan membentuk etos kerja dalam kepribadian mahasiswa.

#### **2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang:**

- a. Mempercepat peningkatan kerjasama antara STIE PGRI Dewantara dengan dunia usaha.
- b. Memberi masukan pada penyempurnaan kurikulum program studi/jurusan dalam menyiapkan lulusan yang siap kerja.
- c. Memperoleh masukan yang berupa berbagai kasus yang dapat digunakan sebagai contoh dalam proses pendidikan.

### **3. Bagi perusahaan:**

- a. Merupakan sarana untuk menjebatani antara PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas dengan lembaga pendidikan STIE PGRI Dewantara Jombang untuk kerjasama tingkat lanjut baik bersifat akademik maupun non akademik.
- b. Instansi atau perusahaan dapat membentuk semangat kerja yang tangguh serta ulet pada diri mahasiswa secara dini yaitu sebelum memasuki dunia kerja sehingga dapat membantu menciptakan sumber daya manusia yang berpotensi.
- c. Memperoleh bantuan tenaga dan fikiran dari mahasiswi dalam menjalankan kegiatan operasional maupun pekerjaan yang berhubungan dengan divisi yang ditempati.

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Tempat pelaksanaan

Nama Tempat KKM : Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas

Alamat : Ruko Cempaka Mas Blok A/9 Jl. Soekarno – Hatta No. 01 Jombang, Jawa Timur

No. Telp : (0321) 855527, 855528

#### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan magang mahasiswa ini dilaksanakan selama 1 bulan terhitung tanggal 15 Agustus 2022 s/d 23 September 2022.

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan setiap hari Senin s/d Jumat dengan jam kerja pukul 07.30 s/d 17.00 dan waktu istirahat setiap pukul 12.00 s/d 13.00.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi**

##### **2.1.1 Sejarah Perusahaan**

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

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

PT. Bank Syariah Indonesia hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Indonesia dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSI hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

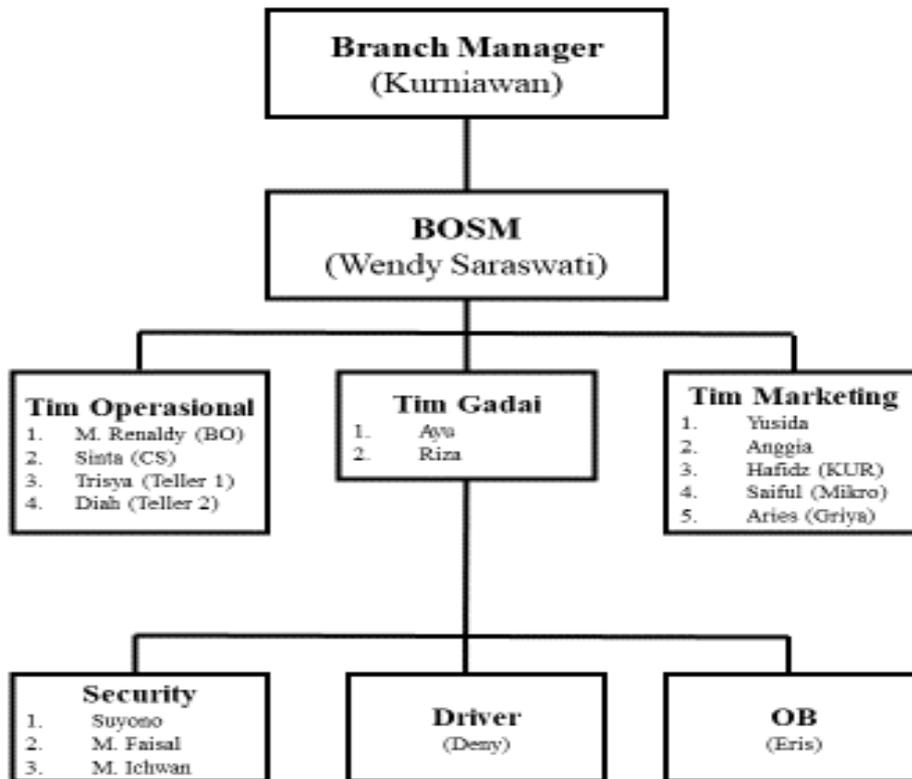
### **2.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan**

Visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah TOP 10 Global Islamic Bank. Sedangkan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) antara lain:

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.

### **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan / Instansi**

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Bank Syariag Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut deskripsi tugas dari setiap bagian yang ada di struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas meliputi:

1. Branch Manager  
Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional Bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.
2. Branch Operation & Service Manager  
Memastikan aktivitas operasional Branch Office terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target Branch Office.
3. Teller  
Melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

4. Customer Service  
Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.
5. Tim Gadai  
Melakukan upaya gadai dan cicil emas
6. Tim Marketing  
Melakukan upaya marketing dan penjualan produk-produk outlet mikro dalam rangka merealisasikan target bisnis.
7. Griya  
Melakukan verifikasi terhadap lokasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan untuk pembiayaan segmen mikro sesuai dengan kelolaannya
8. Mikro  
Melaksanakan penagihan sesuai target yang dibebankan dalam menjaga kualitas pembiayaan mikro untuk nasabah existing dengan kategori menunggak dan bermasalah pada level yang ditetapkan.
9. Driver  
Menjamin kebersihan, kenyamanan, keamanan kendaraan dinas / kendaraan operasional termasuk menjamin keamanan kendaraan dan penumpang selama perjalanan.
10. Office Boy  
Menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.
11. Security  
Menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, dan melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan / Instansi**

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas merupakan perusahaan perbankan yang menyediakan pelayanan jasa dan turun aktif memperlancar berbagai kegiatan usaha yang dilakukan berbagai perusahaan, instansi dan usaha kecil menengah yang secara tidak langsung.

Kegiatan usaha PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) meliputi menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, deposito atau bentuk lainnya, menyalurkan Pembiayaan, serta jasa lainnya berdasarkan Akad Syariah. BSI telah mengembangkan beberapa produknya yang meliputi:

#### **1. Tabungan**

Berikut ini adalah tabungan yang ada di BSI:

- a. BSI Tabungan Bisnis
- b. BSI Tabungan Easy Mudharabah
- c. BSI Tabungan Easy Wadiah
- d. BSI Tabungan Efek Syariah
- e. BSI Tabungan Haji Indonesia
- f. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- g. BSI Tabungan Junior
- h. BSI Tabungan Mahasiswa
- i. BSI Tabungan Payroll
- j. BSI Tabungan Pendidikan
- k. BSI Tabungan Pensiun
- l. BSI Tabungan Prima
- m. BSI Tabungan Rencana
- n. BSI Tabungan Simpanan Pelajar
- o. BSI Tabungan Smart
- p. BSI Tabungan Valas
- q. BSI Tabunganku
- r. BSI Tapanes Kolektif

#### **2. Haji dan Umroh**

Untuk jenis tabungannya terbagi menjadi dua sebagai berikut:

- a. BSI Tabungan Haji Indonesia.
- b. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia.
- c. Pembiayaan
- d. Jenis pembiayaan sebagai berikut:
- e. Bilateral Financing
- f. BSI Cash Collateral

### 3. Investasi

Berikut ini adalah rincian produknya:

- a. Bancassurance
- b. BSI Deposito Valas
- c. BSI Reksa Dana Syariah
- d. Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
- e. Deposito Rupiah
- f. Referral Retail Brokerage
- g. SBSN Ritel.

### 4. Transaksi

Selain dari produk tabungan, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan berbagai layanan produk berupa transaksi sebagai berikut:

- a. BSI Giro Rupiah
- b. BSI Giro Valas

### 5. Emas

Untuk memiliki produk emas, BSI memiliki beberapa layanan seperti berikut ini:

- a. BSI Cicil Emas
- b. BSI Gadai Emas

### 6. Bisnis

Produk Bank Syariah Indonesia berikutnya adalah dalam bidang bisnis. Berikut ini rinciannya:

- a. Bank Guarantee Under
- b. BSI Bank Garansi Jenis berikutnya
- c. BSI Cash Management

- d. BSI Deposito Ekspor
- e. BSI Giro Ekspor
- f. BSI Giro Optima Giro Optima
- g. BSI Giro Pemerintah
- h. BSI Pembiayaan Investasi
- i. Giro Vostro
- j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
- k. Pembiayaan yang Diterima (PYD)

7. Prioritas

Produk bank syariah Indonesia berikutnya adalah dalam bidang prioritas sebagai berikut.

- a. BSI Prioritas
- b. BSI Private
- c. Safe Deposit Box (SDB)

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang**

Praktik Kerja Lapangan dilakukan mulai tanggal 15 Agustus 2022 sampai tanggal 23 September 2022. Penulis melakukan praktik kerja dengan terlebih dahulu mendapatkan pengarahan dan gambaran umum mengenai perusahaan. Penulis dibimbing untuk mengerjakan beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing sekaligus memahami tentang cara pengerjaannya. Tugas yang diberikan pada bagian layanan operasional di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas sebagai berikut:

##### **1. Melakukan pelayanan dalam pembukaan rekening tabungan**

Rekening tabungan adalah salah satu instrumen simpanan bank yang penyetoran dana ataupun penarikan dana dapat dilakukan kapan saja. Setiap nasabah yang ingin membuka rekening akan diberikan formulir pembukaan rekening. Formulir pembukaan rekening adalah formulir yang diisi dan ditandatangani nasabah untuk tujuan pembukaan rekening. Pada bagian layanan operasional praktikan menginformasikan produk tabungan kepada calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan, kemudian nasabah akan memilih produk tabungan yang akan dibuat.

##### **2. Melakukan pelayanan dalam mencetak buku tabungan dan memeriksa total saldo buku tabungan**

Banyak fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank untuk memudahkan nasabahnya salah satunya adalah mencetak buku tabungan. Mencetak buku tabungan pada dasarnya berfungsi untuk memperoleh informasi tabungan yaitu berupa informasi mengenai saldo awal bulan, mutasi debit, mutasi kredit dan saldo akhir bulan. Seluruh aktivitas transaksi pun dimuat lengkap dengan tanggal dan jam transaksi termasuk keterangan yang biasanya dicantumkan nasabah saat akan melakukan *transfer* dana antar rekening.

### **3. Create Pin Kartu ATM**

Penulis bertugas membantu teller dalam mengcreate pin kartu ATM nasabah menggunakan edc yang terdapat pada meja teller. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu:

- Membuka menu create pin.
- Menggesekkan kartu nasabah.
- Meminta nasabah mengisi pin yang diinginkan dan konfirmasi pin.
- Menggesekkan kartu officer dan memasukkan pin officer.

### **4. Registrasi kartu ATM**

Kegiatan dalam pembukaan rekening baru nasabah juga meliputi registrasi kartu ATM, dalam registrasi kartu ATM petugas perlu mendaftarkan nomor rekening nasabah dan nomor pada kartu ATM atas persetujuan pimpinan. Kartu ATM yang digunakan bervariasi tergantung kebutuhan transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

## **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Selama penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas, Penulis mengamati dengan adanya beberapa kendala yang penulis hadapi selama magang yaitu:

### **1. Nasabah kurang memahami adanya layanan pembukaan rekening online.**

Sebagian nasabah kurang memahami bahwa sekarang sudah ada layanan pembukaan rekening secara online yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Adapun langkah-langkah dalam pembukaan rekening online yaitu yang pertama kita harus mendownload aplikasi BSI Mobile di playstore ataupun di appstore selanjutnya buka aplikasinya lalu klik buka rekening, kemudian pilih jenis rekening sesuai dengan kebutuhan anda, lalu aploud dokumen yang berisi foto (KTP, NPWP untuk yang wajib pajak, tanda tangan) dan isi data diri, kemudian lakukan video call untuk verifikasi, jika sudah rekening berhasil dibuat maka nasabah otomatis akan mendapatkan kode aktivasi

dan dapat melakukan transaksi di BSI Mobile. Untuk setoran awal minimal Rp. 100.000 bisa melalui transfer bank dan untuk kebutuhan kartu debit bisa di ambil di Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

## **2. Gangguan jaringan internet**

Gangguan jaringan internet yang sering terjadi dapat mengakibatkan terhambatnya pekerjaan customer service dan teller saat melayani nasabah. Hal ini juga mengganggu aktivitas penulis saat melakukan pembukaan rekening baru, otentifikasi nasabah pensiun serta pencatatan setoran nasabah dimana semua kegiatan tersebut dilakukan secara online sehingga sangat bergantung pada koneksi internet.

## **3. Gangguan server BSI pada saat jam layanan nasabah**

Gangguan server BSI pada saat jam layanan nasabah juga beberapa kali terjadi sehingga penggunaan sistem BSI tidak dapat dijalankan, hal ini mengakibatkan akses dengan nasabah menjadi terhambat.

## **4. belum mengenal aplikasi/sistem yang digunakan perusahaan sehingga pekerjaan menjadi lama**

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi**

Usulan pemecahan dari masalah diatas yaitu:

1. Menurut penulis sebaiknya nasabah melakukan pembukaan rekening secara online karena dengan membuka rekening sekarang bisa kapan saja dan dimana saja, tanpa perlu khawatir kehilangan momen penting bersama keluarga dan tidak repot karena harus antri di Bank, selain itu lebih cepat dalam hitungan menit, rekening langsung jadi dan nasabah bisa langsung transaksi melalui BSI Mobile.
2. Menurut penulis kendala gangguan jaringan internet yang relatif sering terjadi pada wilayah kerja PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas dapat diantisipasi dengan menggunakan provider lain sehingga pihak perusahaan tidak perlu bergantung pada layanan internet yang terdapat pada wilayah tersebut sehingga ketika layanan internet pada wilayah tersebut mengalami gangguan, pihak bank tidak

akan terdampak karena memiliki cadangan jaringan internet yang lain. Selain itu, untuk menjaga layanan prima pada perusahaan sebaiknya satpam, *customer service* dan *staff* yang bertugas dapat memberikan pengertian dengan baik kepada nasabah mengenai situasi yang sedang terjadi dan menyarankan untuk datang kembali beberapa jam kemudian pada saat jam layanan sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama di bank serta memberitahukan letak kantor cabang terdekat untuk keperluan mendesak.

3. Menurut penulis kendala gangguan server BSI pada saat jam layanan ini dapat ditangani dengan memberikan pengertian yang baik dan disampaikan secara sopan kepada nasabah mengenai situasi yang sedang terjadi serta menyarankan untuk datang kembali beberapa jam kemudian pada saat jam layanan sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama di bank.
4. Penulis banyak bertanya dan memahami lebih dalam baik kepada pembimbing maupun karyawan perihal penggunaan aplikasi/sistem yang dipakai oleh perusahaan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Manajemen pemasaran merupakan bagian penting bagi perusahaan, karena manajemen pemasaran merupakan salah satu dasar yang berkaitan langsung dengan proses pencapaian target dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan sebuah keuntungan bagi perusahaan. Perusahaan yang ingin mendapatkan hasil maksimal harus memperhatikan sasaran yang akan dituju, dan harus mengenalkan perusahaan terlebih dahulu sebelum melakukan penawaran. Dengan begitu sasaran yang dituju akan menumbuhkan kepercayaan serta memberikan respon baik.

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan menabung oleh nasabah Bank. Hal tersebut menjadi bukti nyata bahwa citra merek PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas menjadi salah satu aset berharga yang dapat membawa perusahaan menuju puncak kesuksesan bank. Semakin baik citra merek dari PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas, maka akan semakin banyak peluang bagi bank untuk mengembangkan diri dan mendapatkan loyalitas dan kepercayaan dari nasabah.

Selama menjalankan kegiatan magang kerja penulis dapat menerapkan materi pembelajaran yang diterima selama perkuliahan. Penulis juga memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru mengenai dunia kerja. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini juga memberikan kesempatan bagi penulis untuk:

1. Meningkatkan pengetahuan mengenai industri perbankan, tentang proses pencatatan laporan perbankan khususnya pada saat kegiatan pembukaan rekening baru nasabah, otentifikasi nasabah pensiun dan pencatatan slip setoran yang akan digunakan sebagai sumber pencatatan laporan keuangan perusahaan.

2. Memperoleh informasi tentang pemanfaatan teknologi informasi untuk nasabah dengan memiliki sistem informasi dan layanan yang cepat aman dan akurat serta pengaruh jaringan internet yang tidak stabil sehingga menghambat kerja pegawai BSI.
3. Mengasah keterampilan berkomunikasi dalam melayani nasabah pada saat pembukaan rekening baru, otentifikasi nasabah pensiun, pangisian slip setoran serta create pin atm baru sesuai dengan SOP yang berlaku.
4. Melatih ketelitian dan kehati-hatian penulis dalam melakukan pekerjaan berupa penginputan data diri nasabah, verifikasi data nasabah sesuai dengan nasabah yang datang sehingga tidak menyalahi aturan bank.

#### **4.2 Saran**

Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas diharapkan agar selalu membangun dan mengelola loyalitas dalam melayani nasabah karena salah satu faktor dari kesuksesan nasabah untuk menabung di bank adalah dengan menciptakan dan mempertahankan sebuah Pelayanan prima yang dimiliki bank. Berikut terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan:

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas
  - Agar semua karyawan dapat bekerja dengan semangat dan sesuai dengan job disk masing-masing.
  - Agar dilakukan rekrutmen karyawan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan.
2. Bagi mahasiswa yang melakukan praktikum selanjutnya
  - Agar menjaga sikap sopan santun terhadap seluruh karyawan atau bagian di tempat praktikum.
  - Agar melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan dengan penuh semangat.

## DAFTAR PUSTAKA

- BSI Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (online), diakses pada tanggal 29 September 2022.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2020). Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan. Retrieved from <http://www.bankbsi.co.id>.
- Otoritas Jasa Keuangan. (1998, November 10). Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan Perbankan:  
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/BankUmum.aspx> Afif, F. (1996). Strategi dan Operasional Bank. Bandung: Eresco.
- Buka rekening online.  
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618199273buka-rekening-online>, (online), diakses pada tanggal 07 Oktober 2022.
- Kemudahan Membuka Rekening Online di Bank Syariah Indonesia.  
<https://bsimobile.co.id/ternyata-mudah-membuka-rekening-online-di-bank-syariah-indonesia/> (online), diakses pada tanggal 07 Oktober 2022.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)



#### SURAT KETERANGAN

No. 02/403-3/0104

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wendy Saraswati  
NIP : 2187009558  
Jabatan : *Branch Operation and Service Manager*

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/Nim : 1) Tiara Anggerin Anjani (1961317)  
2) Lusya Amaranggara Agustina (1961159)  
Prodi/Konsentrasi : Manajemen/Pemasaran  
Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang

Telah melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia KCP Jombang Cempaka Mas mulai tanggal 15 Agustus – 23 September 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 23 September 2022

PT Bank Syariah Indonesia  
KCP Jombang Cempaka Mas

  
**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Jombang Cempaka Mas  
Wendy Saraswati

*Branch Operation and Service Manager*

## Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa/Logbook

### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

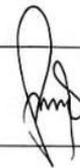
Nama : Lusya Amaranggara Agustina

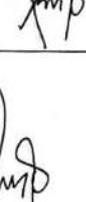
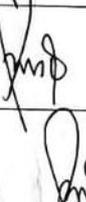
NIM : 1961159

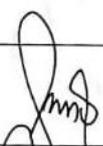
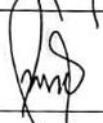
Program Studi : Manajemen

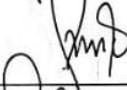
Tempat KKM : BSI Jombang KCP Cempaka Mas

Bagian/Bidang : Operasional, Back Office, Marketing

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	15/08/2022	Perkenalan dengan seluruh pegawai, absen, membantu kegiatan <i>back office</i> , <i>teller</i> dan <i>costumer service</i> .	
	16/08/2022	Membantu nasabah pembukaan rekening, menginput data pemindah bukuan, <i>checklist</i> hasil transaksi hari sebelumnya, <i>inspect element DMH</i> .	
	17/08/2022	Melayani nasabah untuk transaksi, aktivasi <i>mobile banking</i> dan reservasi.	
	18/08/2022	Melayani nasabah untuk transaksi menabung di <i>payment point</i> Tambak Beras, <i>inspect element DMH</i> , membantu menyiapkan berkas <i>customer service</i> .	
	19/08/2022	Membantu menyiapkan berkas-berkas umroh dan pendaftaran haji	
II	22/08/2022	Membantu nasabah pembukaan	

		rekening, menginput data pemindah bukuan, <i>checklist</i> hasil transaksi hari sebelumnya, <i>inspect element DMH</i> .	
	23/08/2022	Membantu nasabah pembukaan rekening, melengkapi data-data nasabah, <i>checklist</i> hasil transaksi hari sebelumnya, <i>inspect element DMH</i> .	
	24/08/2022	Membantu menyiapkan berkas-berkas umroh dan pendaftaran haji.	
	25/08/2022	Melengkapi data-data nasabah untuk pesta hadiah.	
	26/08/2022	Melayani nasabah untuk transaksi menabung di <i>payment point</i> Tambak Beras, <i>inspect element DMH</i> , membantu menyiapkan berkas <i>customer service</i> .	
III	29/08/2022	Membantu menyiapkan berkas <i>back office</i> , <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .	
	30/08/2022	Membantu menyiapkan berkas <i>back office</i> , <i>teller</i> dan <i>customer service</i> .	
	31/08/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	01/09/2022	Membantu nasabah pensiunan, melayani pembukaan rekening, ganti kartu, tabungan, dan aktivasi	

		<i>mobile banking.</i>	
	02/09/2022	Membantu nasabah untuk melakukan pembukaan rekening online, <i>inspect element DMH</i> , membantu menyiapkan berkas <i>customer service.</i>	
IV	05/09/2022	Membantu menyiapkan berkas <i>back office, teller dan customer service.</i>	
	06/09/2022	<i>Checklist</i> hasil transaksi hari sebelumnya, <i>inspect element DMH</i> , Membantu menyiapkan berkas <i>back office, teller dan customer service.</i>	
	07/09/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	08/09/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	09/09/2022	Melayani nasabah untuk transaksi menabung di <i>payment point</i> Tambak Beras, <i>inspect element DMH</i> , membantu menyiapkan berkas <i>customer service.</i>	
V	12/09/2022	Membantu menyiapkan berkas-berkas umroh dan pendaftaran haji muda.	
	13/09/2022	Menyiapkan berkas-berkas pembukaan tabungan anak dan reservasi transaksi setor tunai.	
	14/09/2022	Rapat pembagian wilayah	

		pembukaan rekening dan sebar brosur cicil emas gadai emas, membantu, membantu menyiapkan berkas <i>customer service</i> .	
	15/09/2022	Praktek pemasaran pembukaan rekening, membantu nasabah pembukaan rekening baru dan aktivasi <i>mobile banking</i> .	
	16/09/2022	Praktek pemasaran pembukaan rekening, sebar brosur cicil emas gadai emas.	
VI	19/09/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	20/09/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	21/09/2022	Menginput data pembukaan rekening.	
	22/09/2022	Membantu menyiapkan berkas <i>back office, teller dan customer service</i> .	
	23/09/2022	Penutupan dan perpisahan.	

Jombang, 25 September 2022

Pendamping Lapangan,

 **BSI** BANK SYARIAH INDONESIA  
Wajib Berkeadilan Berkeadilan Berkeadilan

(Wendy Saraswati)

### Lampiran 3. Absensi Kehadiran Mahasiswa

#### ABSENSI KEHADIRAN MAHASISWA SELAMA MAGANG PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) JOMBANG KCP CEMPAKA MAS

Nama : Lusya Amaranggara Agustina  
 NIM : 1961159  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : BSI Jombang KCP Cempaka Mas  
 Bagian/Bidang : Operasional, Back Office, Marketing

Minggu Ke	Tanggal	Absensi Kehadiran	Tanda Tangan
I	15/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	16/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	17/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	18/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	19/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
II	22/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	23/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	24/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	25/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	26/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
III	29/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	30/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	31/08/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	01/09/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	02/09/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
IV	05/09/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	06/09/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>
	07/09/2022	HADIR	<i>Sfmm</i>

	08/09/2022	HADIR	
	09/09/2022	HADIR	 
V	12/09/2022	HADIR	
	13/09/2022	HADIR	
	14/09/2022	HADIR	
	15/09/2022	HADIR	
	16/09/2022	HADIR	
VI	19/09/2022	HADIR	
	20/09/2022	HADIR	
	21/09/2022	HADIR	
	22/09/2022	HADIR	
	23/09/2022	HADIR	

Jombang, 25 September 2022

Pendamping Lapangan,




(Wendy Saraswati)

## Lampiran 4. Lembar Penilaian Pembimbing 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 : Lusya Amaranggara Agustina  
NIM : 1961159  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas  
Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9 Jl. Soekarno – Hatta No. 01  
Jombang, Jawa Timur  
Bagian/Bidang : Operasional, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	98
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	92
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	99
4.	Kreativitas dan ketrampilan	92
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	99
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	92
8.	Produktivitas Kerja*	90
Jumlah		473
Nilai Rata-Rata		93 (A+)

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

mau belajar dengan baik, cekatan (sangat baik)

Jombang, 25 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,

 **BSI** BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP Jombang Cempaka Mas

(Wendy Saraswati)

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

## Lampiran 5. Lembar Penilaian Dosen Pembimbing 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 : Lusya Amaranggara Agustina  
NIM : 1961159  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang KCP Cempaka Mas  
Bagian/Bidang : Operasional, Back Office, Marketing

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	93
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	93
6.	Sistematika laporan	92
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	92
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		739
Nilai Rata-Rata		92,3

Jombang, 25 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Ratna Dwi Jayanti, SE, MM)

## Lampiran 6. Dokumentasi Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM)



*Dok. Apel Pagi dan Doa Bersama Rutinan Sebelum Kegiatan Dimulai*



*Dok. Membantu Reservasi dan Pembukaan M-Banking*



*Dok. Dokumentasi Kegiatan Menginput Data Pembukaan Rekening*



*Dok. Melayani Dan Membantu Nasabah Untuk Membuka Rekening Online*



*Dok. Membagikan Brosur Ke Masjid*



*Dok. Ikut Serta Berpartisipasi HUT Kemerdekaan Indonesia*



*Dok. Rapat Evaluasi Sebar Brosur Dan Promosi Pembukaan Rekening*

**Lampiran 7. Dokumentasi Penutupan Kuliah Kerja Magang (KKM)**



Dok. Penutupan dan penyerahan kenang-kenangan Kuliah Kerja Magang (KKM)