

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PT.BANK SYARIAH INDONESIA TBK.
KC JOMBANG**



Oleh:

Pantes Utomo Aji (2061082)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI
DEWANTARA JOMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH
INDONESIA TBK. KC JOMBANG



Oleh :

Pantes Utomo Aji (2061082)

Jombang, 25 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

Wendy Saraswati

Ratna Dwi Jayanti,SE.,MM.

Mengetahui,

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kami dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.KC Jombang”. Laporan ini disusun berdasarkan data-data yang telah saya kumpulkan selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) juga berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang saya dapatkan di lingkungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 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 Ratna Dwijayanti, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.
4. Ibu Wendy Saraswati selaku pendamping lapangan Kuliah Kerja Magang.
5. Serta, seluruh jajaran karyawan BSI KC Jombang yang telah memberikan rasa nyaman, aman, dan membimbing saya selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

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

Jombang, 25 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan.....	15
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM).....	20
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	20
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	20
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	21
BAB IV KESIMPULAN	23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	24
LAMPIRAN	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Periode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM.....	8
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KC Jombang	6
Gambar 1. 2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Jombang.....	6
Gambar 2. 1 Logo PT.Bank Syariah Indonesia,Tbk.	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT.Bank Syariah Indonesia Tbk.....	11
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BSI KC Jombang.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 1. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG	25
LAMPIRAN 1 2. PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN	26
LAMPIRAN 1 3 PENILAIAN OLEH DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN	27
LAMPIRAN 1 4. SETIFIKAT MAGANG	28
LAMPIRAN 1 5. DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG	29
LAMPIRAN 1 6. FORMULIR AKTIVITA HARIAN MAGANG / LOG BOOK.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan nasabah atau yang sering kita dengar sebagai customer service dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan service yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, SE, MM., diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Secara umum pengertian Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Agar pelayanan (Service) yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan Customer Service haruslah berjalan dengan baik.

Customer Service merupakan karyawan bank yang bekerja di Front Officer yang berfungsi sebagai sumber informasi dan sebagai penghubung antara bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. Customer Service haruslah mengetahui secara umum mengenai dasar-dasar pelayanan yang baik beserta menguasai produk yang ada dalam bank itu sendiri. Di sisi lain customer service juga bisa dikatakan sebagai pihak di dalam perusahaan yang memiliki tugas menjembatani komunikasi antara pelanggan dan perusahaan sehubungan dengan produk dan jasa yang dibeli oleh pelanggan untuk tujuan terjadinya hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Hubungan dengan pelangga

(customer relationship) adalah kata kunci yang penting pada customer service. Umumnya Customer Service tidak berhubungan langsung dengan transaksi. Mereka hanya menjadi jembatan atau pintu ulama yang menghubungkan pelanggan dengan pihak lain dalam perusahaan.

Adapun masalah yang sering terjadi pada customer service yakni pemeliharaan jaringan, kurangnya nasabah memberikan data dan orang yang tidak bisa hadir yang akan mengakibatkan proses yang tertunda dan menyebabkan ketertidak puasan nasabah dalam pelayanan akan tetapi ada solusi dari pihak customer service dalam menangani masalah tersebut. Komunikasi yang tidak di pahami oleh nasabah mengakibatkan nasabah relatif bingung dengan pemahaman yang di berikan oleh customer service, jadi customer service harus bisa menjelaskan lebih detail dan lebih memahami nasabah dengan kata-kata yang mudah di mengerti oleh nasabah.

Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diutamakan oleh Bank Syariah Indonesia. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya akan mendapatkan respon baik dari nasabah tersebut dan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank dan dalam meningkatkan calon nasabah harus memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para calon nasabah. Sehingga dalam tiap tahunnya nasabah pada tabungan mengalami peningkatan dalam waktu tahun ke tahun.

Berdasarkan permasalahan yang di temukan, maka laporan Kuliah Kerja Magang penulis dimuat dengan judul “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC 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 tentang strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu khususnya manajemen sumber daya manusia secara langsung ditempat 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 strategi pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1.3.2 Bagi PT.Bank Syariah Indonesia Tbk.KC 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 KC Jombang.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Saya 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 Setia budi,

Jakarta Selatan.

Alamat Kantor Cabang Jombang : Ruko Cempaka Mas BlokA/9,
Jl.Soekarno-Hatta No.1
Kepuhkembeng,Babatan,Kepuhke
mbeng,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 KC Jombang

Gambar 1. 2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC 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 saya, karena saya 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

Saya melaksanakan Kuliah Kerja Magang selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak tanggal 10 Juli sampai 25 Agustus 2023. Rentang waktu pelaksanaan KKM tersebut telah sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan program studi dan juga pihak PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC 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 saya juga mulai menyusun laporan KKM saya, sehingga dapat berjalan dengan selaras antara mengumpulkan data dan menginput data yang dibutuhkan dalam laporan KKM.

No.	Keterangan	Bulan		
		Juni	Juli	Agustus
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



Sumber: commons.wikimedia.org

Gambar 2. 1 Logo PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.

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 1442H 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 di dorong 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):

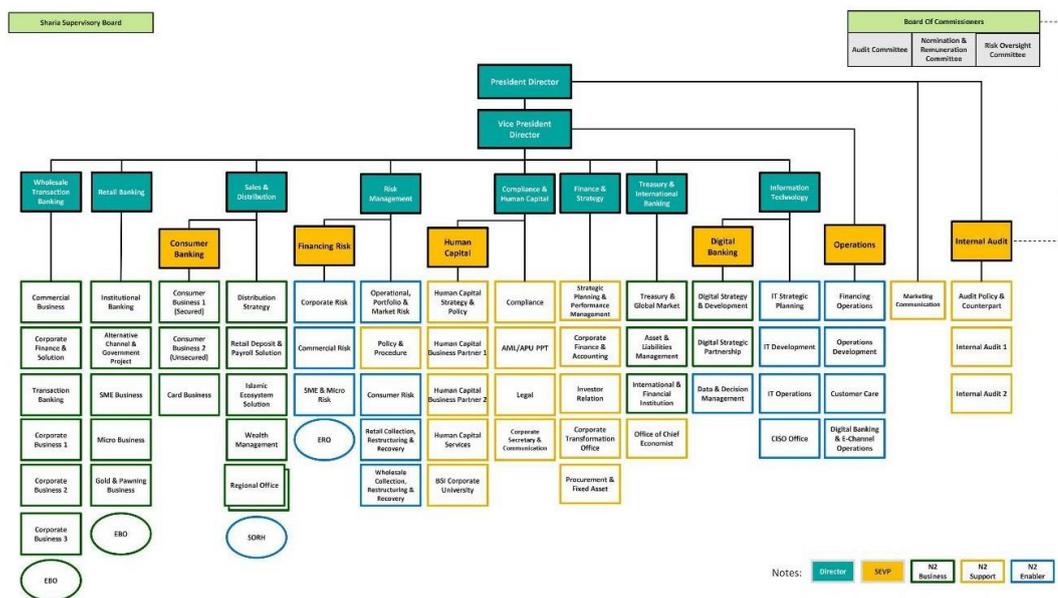
Visi : Top 10 Global Islamic Bank

Misi :

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

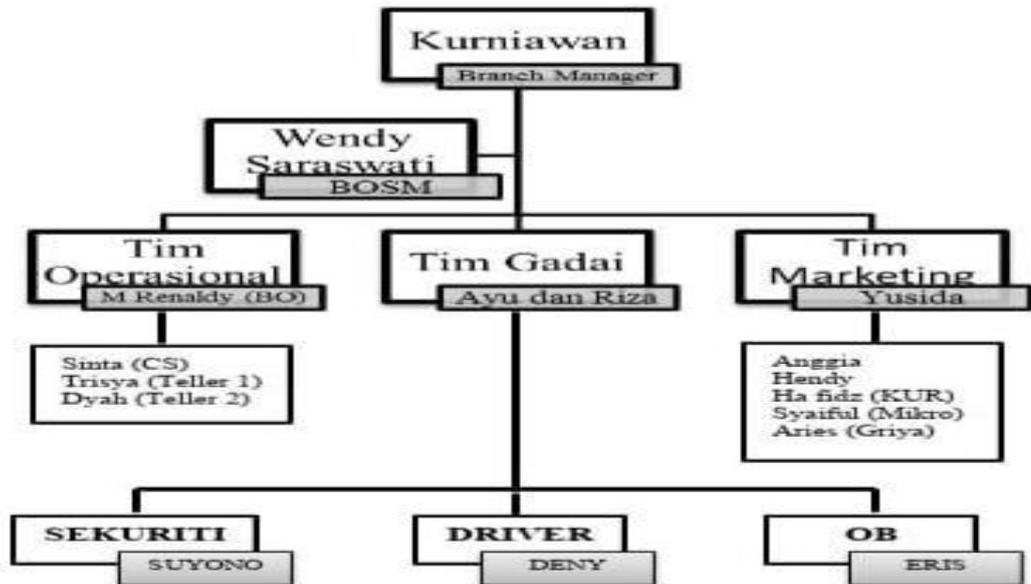
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2.1.1 Struktur Organisasi



Sumber: www.bankbsi.co.id

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.



Sumber: Data diolah BSI KC Jombang (2023)

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BSI KC Jombang

1. BM (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.

2. BOSM (*Branch Office Service Manager*) Tugas Branch office Service Manager :

- 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.

3. BO (*Back Office*)

Melakukan pengelolaan dan pembuatan laporan keuangan dengan detail. Melakukan pengecekan dan pengontrolan *invoice* pemesanan dari berbagai divisi. Melakukan pengecekan laporan pemasaran dan penjualan dengan rapi dan rinci.

4. Teller

Melayani kegiatan transaksi uang tunai, non tunai, surat-surat berharga, dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

5. Customer Service

Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai

dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.

6. Tim Gadai

Melakukan upaya gadai dan cicil emas.

7. Tim Marketing

Melakukan upaya marketing dan penjualan produk-produk outlet mikro dalam rangka merealisasikan target bisnis.

8. Griya

Melakukan verifikasi terhadap lokasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan untuk pembiayaan segmen mikro sesuai dengan kelolaannya

9. Mikro

Melaksanakan penagihan sesuai target yang dibebankan dalam menjaga kualitas pembiayaan mikro untuk nasabah existing dengan kategori menunggak dan bermasalah pada level yang ditetapkan.

10. Driver

Menjamin kebersihan, kenyamanan, keamanan kendaraan dinas / kendaraan operasional termasuk menjamin keamanan kendaraan dan penumpang selama perjalanan.

11. Office Boy

Menjamin kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai standar layanan serta membantu kelancaran operasional bank.

12. Security

Menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, dan

melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

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

1. Individu

a. Tabungan

Memberikan beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah.

b. Haji dan Umroh

Menawarkan beragam produk haji dan umrah unggulan.

c. Pembiayaan

Menawarkan beragam produk pembiayaan sesuai syariah.

d. Investasi

Menawarkan beragam produk investasi sesuai syariah.

e. Transaksi

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi nasabah.

f. Emas

Memiliki produk emas unggulan.

g. Bisnis/Wirausaha

Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro.

h. Prioritas

Layanan istimewa bagi nasabah istimewa.

2. Perusahaan

a. Services

Layanan untuk meningkatkan perdagangan perusahaan.

b. Pembiayaan

Menawarkan beragam fasilitas pinjaman untuk perusahaan.

c. Simpanan

Memberikan fasilitas simpanan perusahaan sesuai syariah islam

d. Cash Management

Layanan mengelola arus kas perusahaan.

3. Digital Banking

a. BSI OTO melalui BSI Mobile

Wujudkan kendaraan impian, langkah mudah untuk kebaikan.

b. Smart Agent

Menghadirkan Bank Syariah Indonesia dekat dengan nasabah

- c. BSI Mobile
Kemudahan bertransaksi,beribadah dan berbagi dalam gengaman.
- d. Solusi Emas
Tabungan emas dan gadai emas.
- e. BSI Jadi Berkah.id
Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui platform Jadi Berkah.id
- f. BSI ATM CRM
Setor Tunai anti ribet.
- g. BSI Merchant Business
- h. EDC Bank Syariah Indonesia.
- i. BSI API Platform
Integrasikan website dan aplikasi nasabahdengan layanan BSI.
- j. BSI Cardless Withdrawal
Kemudahan Tarik tunai tanpa kartu.
- k. BSI Payment Point
Menghadirkan BSI dekat dengan nasabah.
- l. BSI QRIS
Solusi pembayaran digital yang mudah dan aman
- m. Buka Rekening Online
Buka Rekening kapan saja dan dimana saja.
- n. BSI Net
Sekali klik untuk semua pembayaran dan transaksi bisnis anda.

o. Mitraguna Online.

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan yang halal tanpa perlu datang ke bank.

p. BSI Debit Card

q. BSI Debit OTP

r. Deposito Mobile

Investasi mudah tanpa perlu datang ke cabang

s. Griya Hasanah Online

Wujudkan rumah impian.

t. Rekening Autosave dan Qurban

Berqurban menjadi semakin mudah.

u. E-mas BSI Mobile

4. Kartu

a. BSI Hasanah Card Classic

b. BSI Hasanah Card Gold

c. BSI Debit OTP

d. BSI Debit GPN

e. BSI Hasanah Card Platinum

f. Kartu BSI Debit Sabi

g. Kartu Debit BSI SimPel

h. BSI Debit Visa

i. 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 Jombang yang berada di Desa Kepuh Kembang, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Saya melaksanakan KKM selama kurang lebih satu bulan atau 30 hari sesuai dengan kebijakan program studi dan juga perusahaan, terhitung sejak tanggal 10 Juli hingga 25 Agustus 2023. Jam dan hari kerja 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 mengarahkan untuk berpindah-pindah divisi agar dapat belajar dan memahami sebagian besar operasional perusahaan. Berikut garis besar aktivitas yang di laksanakan selama Kuliah Kerja Magang:

1. Membantu pelayanan nasabah pada posisi seperti *customer service dan Teller..*
2. Membantu administrasi atau pengarsipan dibagian *back office* dan BOSM
3. Membantu divisi marketing dalam mempromosikan produk dan layanan BSI.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

3.1.1 Kendala yang Dihadapi oleh saya pribadi

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang, tentu terdapat beberapa hal yang menjadi kendala bagi saya baik dari faktor diri sendiri maupun dari faktor eksternal yaitu :

- a. Penyesuaian atau adaptasi terhadap lingkungan membutuhkan beberapa waktu hingga dapat memahami sistem kerja dan lingkungan yang ada di tempat magang.

3.1.2 Kendala hasil pengamatan saya di bagian *Customer Service*

Beberapa kendala dalam kepuasan nasabah di bagian *Customer service*. Menurut (Sinta Rahmawati) selaku Customer service PT.Bank Syariah Indonesia KC Jombang akibat ketidakpuasan nasabah yaitu melalui beberapa faktor yaitu :

- a. Kendala pada bagian pemeliharaan jaringan pada komputer *customer service*
- b. Kendala pada data nasabah yang kurang lengkap
- c. Nasabah yang tidak bisa hadir ke kantor PT. Bank Syariah Indonesia KC Jombang

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

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

1. Bagi diri saya sendiri :
 - 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.

2. Bagi pengamatan saya pada pelayanan Customer service :
 - a. Berkomunikasi yang baik dan menjelaskan secara detail terhadap nasabah yang terdapat kendala pada bagian pemeliharaan jaringan dan pemahaman, juga cepat tanggap dan menguasai permintaan nasabah agar nasabah merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh Customer service.
 - b. Memastikan nasabah dengan data yang lengkap sebelum memproses yang di inginkan oleh nasabah agar cepat untuk di proses dan memberi kenyamanan bagi para nasabah.
 - c. Menghubungi ulang nasabah yang tidak bisa datang ke kantor Cabang PT.Bank Syariah Indonesia KC Jombang.

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 dan Cepat tanggap dalam mengoperasikan komputer pada bagian *Customer Service*. Kecakapan komunikasi karyawan dalam bidang *Customer Service* hal ini yang menjadi garda depan perusahaan dalam melayani nasabah adalah menjadi aspek yang penting untuk diperhatikan. Terciptanya komunikasi efektif antara *Customer Service* dengan nasabah akan menimbulkan kepuasan nasabah dalam mendapatkan informasi dan pelayanan. Sehingga penting bagi perusahaan perbankan untuk memperhatikan komunikasi *Customer Service* dan *Teller*, dan seluruh karyawan pada umumnya.

4.2 Saran

4.2.1 Bagi Instansi

Lebih memperhatikan kembali kecakapan komunikasi *Customer Service dan Teller* yang menjadi kunci utama perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah. Perlu dilakukan pelatihan khusus terkait kecakapan komunikasi *Customer Service* 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

Alfacharozie Md. Jurnal Sistem Pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.<http://repository.uin-suska.ac.id/28890/>. Diakses pada (22 Agustus 2023)

PT.Bank Syariah Indonesia Tbk.(2023).*Tentang Bank Syariah Indonesia*.
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html . Diakses pada (22 Agustus 2023)

Akbar Ahmad Sainol. Jurnal strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah.<http://etheses.iainmadura.ac.id/id/eprint/932> .Diakses pada (22 Agustus 2023)

Cahyasari Intannia. Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan. <https://repository.uin-suska.ac.id/25009/>. Diakses pada (22 Agustus 2023)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 1. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KC Jombang
Ruko Cempaka Mas, Blok A/9
Jl. Soekarno Hatta. No. 1 Jombang
T : +62321 1055 527/ 855520
F : +623211055526
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN NO. 02/701-3/10104

Yang bertanda tangan dibawah ini :

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

Dengan ini menerangkan
bahwa

Nama/Nim : Mohammad Aldi Saasongko (2061208)
: Estia Dwi Arfiana (2061142)
: Risma Ananda Fitri (2061190)
: Adilla Sukasa (2061175)
: Pantas Utomo Aji (2061082)

Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang

Telah melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia KC Jombang
mulai tanggal 10 Juli – 25 Agustus 2023

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan
sebagaimana perlunya.

Jombang, 21 Agustus 2023
PT. Bank Syariah Indonesia KC Jombang



Wendy Saraswati
Branch Operation Service Manager

LAMPIRAN 1 2. PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
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

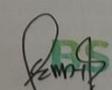
Nama : Pantas Utomo Aji
 NIM : 2061082
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia. KC Jombang
 Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno Hatta No. 1, Kepuhkembeng, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
 Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	100
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	97
7.	Kemampuan berkomunikasi	96
8.	Produktivitas kerja*	93
Jumlah		769
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		96

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
 Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:
 sudah baik, kerjasama baik untuk ditingkatkan
 Kepercayaan diri lebih ditingkatkan.

Jombang, 21 Agustus 2023
 Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai,




(Wendy Saraswati)

LAMPIRAN 1 3 PENILAIAN OLEH DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI) 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 : Pantès Utomo Aji
NIM : 2061082
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia KC Jombang
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	95
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	95
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	95
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	95
Jumlah		
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		95

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang,

Dosen Pembimbing Lapangan,

(..... Fuhra Rus Jayanti, SE, M.M.)

LAMPIRAN 1 4. SETIFIKAT MAGANG



LAMPIRAN 1 5. DOKUMENTASI PELAKSANAAN KEGIATAN

MAGANG



Doa Pagi Dan Briefing Pagi



Membantu Teller dalam mengeban Uang



Membuat Pin/Membuka ATM untuk Nasabah



Membantu Customer Service dalam Registrasi Data Nasabah



Proses Akad Marketing dan Nasabah



Membantu BOSM dan Teller dalam Menyortir Uang



Foto Bersama Pendamping Lapangan

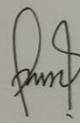
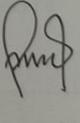


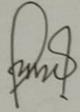
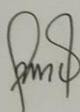
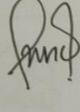
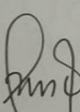
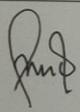
Foto Bersama Keluarga Besar Bank Syariah Indonesia KC Jombang

**LAMPIRAN 1 6. FORMULIR AKTIVITA HARIAN MAGANG / LOG
BOOK**

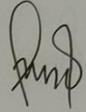
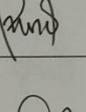
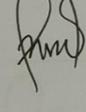
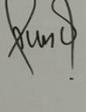
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Pantas Utomo Aji
 NIM : 2061082
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : PT. Bank Syariah Indonesia KC Jombang
 Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

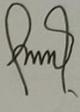
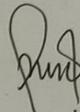
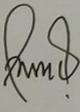
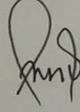
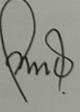
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	10/07/2023	1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang	
	11/07/2023	1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller	
	12/07/2023	1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan mensetempel uang di teler 5. Membantu menyortir uang	
	13/07/2023	1. Mengurutkan data nasaba bsi	

		junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 4. Membantu menyortir uang	
	14/07/2023	1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH	
II	17/07/2023	1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 5. Membantu menyortir uang	
	18/07/2023	1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang	
	19/07/2023	1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH	
	20/07/2023	1. Mengurutkan data nasaba bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi	

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Membantu membendel uang dan menstempel uang di teller 4. Membantu menyortir uang 	
	21/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
III	24/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang 	
	25/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
	26/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan menstempel uang di teller 5. Membantu menyortir uang 	

	27/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasabah bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 4. Membantu menyortir uang 	
	28/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	
	30/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengikuti program seminar haji yang diadakan oleh BSI KC Jombang 	
IV	31/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 4. Membantu menyortir uang 	
	01/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang 	

	02/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	
	03/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasabah junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teller 4. Membantu menyortir uang 	
	04/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
V	07/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang 	
	08/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
	09/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode 	

		<ul style="list-style-type: none"> reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi 3. stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 	
	10/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasabah bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 4. Membantu menyortir uang 	
	11/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	
VI	14/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi 3. stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 	
	16/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	
	18/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasabah bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler 4. Membantu menyortir uang 	
VII	21/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah 	

	<ul style="list-style-type: none"> 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
22/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	
23/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasaba bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menstempel uang di teller 4. Membantu menyortir uang 	
24/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
25/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH 	

Jombang, 21 Agustus 2023,

Pendamping Lapangan



Wendy Saraswati

Branch Operation and Service Manager