

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI BANK SYARIAH INDONESIA KC JOMBANG**



Oleh

Sheva Birtha Mevia (1961403)

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

2024

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI BANK SYARIAH INDONESIA KC CEMPAKA MAS JOMBANG



Sheva Birtha Mevia (1961403)

Jombang, 10 September 2024

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



BSI
BANK SYARIAH
INDONESIA
K. JOMBANG

Renaldi Mardika

Dosen Pembimbing



Dr. Abd Rohim, SE, M.Si
NIDN. 0713046402

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Erniati Pancaningrum, ST., MSM.
NIDN. 0716097202

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) di Bank Syariah Indonesia KC Jombang dengan baik. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Kuliah Kerja Magang (KKM) bagi mahasiswa program studi manajemen.

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan bagian penting dalam proses pendidikan dan pelatihan yang kami jalani di Bank Syariah Indonesia. Selama periode magang di mulai 1 Juli 2024 sampai 9 September 2024, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang berkontribusi pada pengembangan keterampilan praktis serta pemahaman yang lebih dalam tentang dunia kerja di bidang perbankan.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama pelaksanaan magang ini. Terima kasih khusus disampaikan kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga.
2. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Ketua STIE PGRI DEWANTARA Jombang.
3. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Prodi Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Lapangan Selama Kuliah Kerja Magang.

5. Bapak Adam Manik selaku Branch Operational and Service Manager Bank Syariah Indonesia yang sudah membimbing selama Kuliah Kerja magang.
6. Mas Renaldi Mardika Selaku Dosen Pendamping Lapangan Kuliah Kerja Magang
7. Serta seluruh staff pegawai BSI KC Jombang yang telah memberikan rasa nyaman, aman, dan membimbing kami selama kegiatan kuliah kerja magang.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pengalaman dan hasil yang diperoleh selama magang, serta memberikan kontribusi bagi pembaca yang tertarik dengan kegiatan magang di Bank Syariah Indonesia KC Jombang,

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun akan sangat diterima untuk perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak.

Jombang, 10 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	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	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	10
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KULIAH KERJA MAGANG.....	16
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang	16
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	18
3.3 Usulan Pemecahan Masalah	19
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
4.1 Kesimpulan.....	24
4.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Lokasi Bank Syariah Indonesia Kc Jombang.....	4
Gambar 2. 1. Bagan Organisasi Perusahaan.....	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang.....	29
Lampiran 2. Penilaian pendamping lapangan.....	30
Lampiran 3. Penilaian dosen pendamping lapangan	31
Lampiran 4. Form aktivitas harian magang / <i>log book</i>	32
Lampiran 5. Sertifikat dari Perusahaan.....	37
Lampiran 6. Dokumentasi	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Program kuliah kerja magang merupakan suatu kegiatan pembelajaran dilapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa/i dalam dunia kerja nyata. Program Kuliah Kerja Magang memainkan peran penting dalam menjembatani kesenjangan antara pembelajaran akademis dan pengalaman profesional di dunia nyata. Bagi mahasiswa, magang adalah kesempatan untuk menerapkan pengetahuan teoritis, memperoleh keterampilan baru, dan memahami dinamika bekerja di dalam sebuah organisasi. Dalam konteks ini, program magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jombang memiliki arti penting bagi mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di bidang Manajemen. Program ini tidak hanya memberikan wawasan tentang operasional harian bank syariah, tetapi juga meningkatkan pemahaman prinsip-prinsip layanan keuangan berbasis syariah bagi para pesertanya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan syariah terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia. Bank ini didirikan dengan menggabungkan tiga bank Syariah milik negara - Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah - dengan pendiriannya pada tahun 2021. Bank ini berpegang teguh pada prinsip-prinsip hukum Islam (Syariah), yang melarang bunga (riba) sambil menekankan rencana investasi berbagi risiko yang menggabungkan praktik-praktik etika serta tanggung jawab social. BSI telah menjadi kekuatan utama di balik promosi inklusi keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam bagi

masyarakat Indonesia; hal ini telah mendorong pertumbuhannya yang cepat sejak didirikan lebih dari sepuluh tahun yang lalu. Cabang-cabang lokal yang penting seperti Jombang memainkan peran penting dalam melayani masyarakat setempat; mereka menyediakan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan hukum Syariah dalam operasi berskala besar di tengah-tengah kelompok masyarakat yang secara aktif mempraktekkan norma-norma agama Islam.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan kuliah kerja magang ini bertujuan agar mahasiswa mampu :

1. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen melalui kuliah kerja magang di Bank Syariah Indonesia KC Jombang.
2. Mampu melaksanakan pekerjaan yang di berikan pada bagian frontliner, backoffice, dan marketing dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Jombang.
3. Dapat menerapkan serta meningkatkan softskill dalam pelaksanaan kuliah kerja magang.
4. Dapat mengetahui proses operasional pada Bank Syariah Indonesia KC Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh wawasan dan pengalaman dunia kerja secara langsung dalam melaksanakan fungsi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jombang.

2. Mahasiswa yang magang di perusahaan tertentu memiliki peluang untuk direkrut sebagai karyawan tetap setelah lulus, berdasarkan kinerja dan kontribusi mereka selama magang.
3. Mahasiswa dapat lebih siap menghadapi transisi dari dunia akademis ke dunia profesional, termasuk memahami tuntutan dan ekspektasi perusahaan atau industri tempat mereka bekerja nanti.

1.3.2 Bagi Perusahaan

1. Program magang memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi talenta-talenta muda yang potensial. Jika mahasiswa magang menunjukkan kinerja yang baik.
2. Mahasiswa magang sering membawa perspektif segar dan inovatif karena mereka masih belajar dan biasanya mengikuti tren serta teknologi terbaru di bidang studi mereka.
3. Perusahaan yang secara aktif memberikan peluang magang dapat meningkatkan citra mereka sebagai organisasi yang peduli dengan pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Perusahaan : Bank Syariah Indonesia KC Jombang
Alamat : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno-Hatta
No. 1, Kepuhkembeng, Babatan, Kepuhkembeng,
Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang,
Telepon : 0321- 855528

Bank Syariah Indonesia merupakan sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang keuangan atau perbankan, Dan berikut adalah lokasi dari Bank Syariah Indonesia:



Gambar 1. 1 Lokasi Bank Syariah Indonesia Kc Jombang

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Praktik Kuliah Kerja Magang di Bank Syariah Indonesia dilaksanakan terhitung pada mulai tanggal 01 Juli 2024 sampai dengan 9 September 2024 yang dilaksanakan sesuai dengan jam kerja karyawan perusahaan, yakni sebagai berikut:

- Senin : 08.00 - 16.00
- Selasa : 08.00 - 16.00
- Rabu : 08.00 - 16.00
- Kamis : 08.00 - 16.00
- Jumat : 08.00 - 16.00
- Sabtu : Libur
- Minggu : Libur

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan

memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka.

Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki banksyariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

❖ Visi Perusahaan.

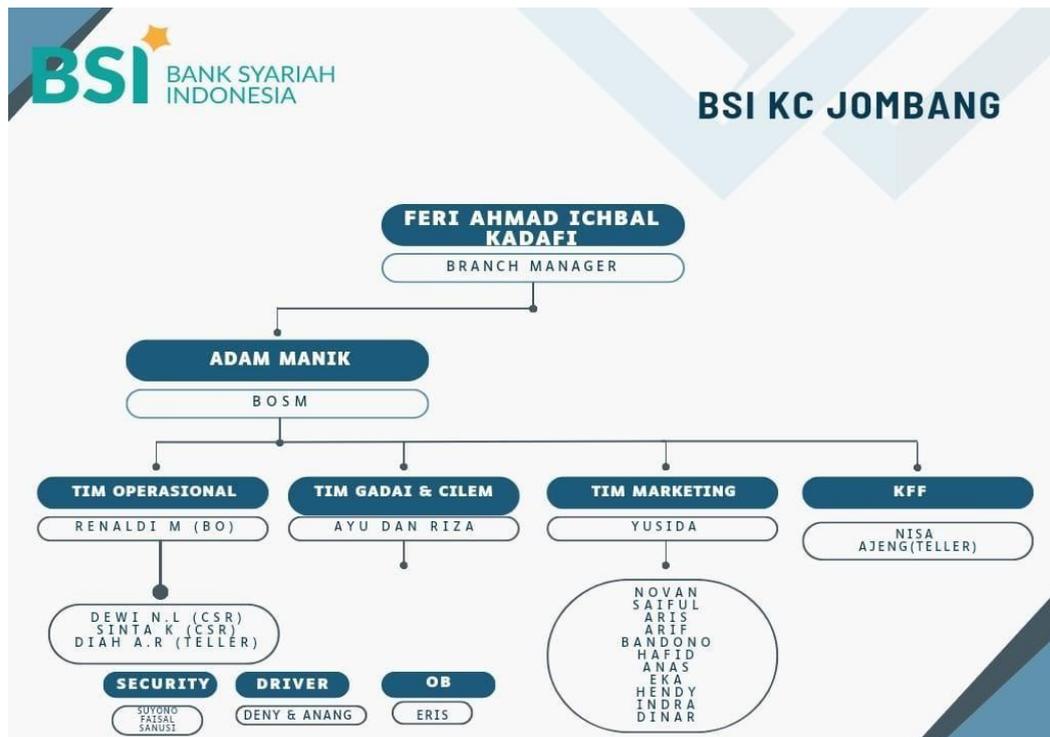
1. Top 10 Global Islamic Bank

❖ Misi Perusahaan.

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
(Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (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 .

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini adalah bagan atau struktur organisasi dari Bank Syariah Indonesia :



Gambar 2. 1. Bagan Organisasi Perusahaan

Deskripsi Tugas Anggota Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia, Sebagai berikut :

a. Branch Manager

- Memimpin dan mengelola seluruh kegiatan bisnis dan operasional bank di cabang.
- Mengembangkan strategi untuk pencapaian target kinerja unit bisnis di bawah koordinasinya.

- Mengawasi operasional cabang secara keseluruhan dengan pendekatan prudent (bijak dan hati-hati).
- Memutuskan pembiayaan dalam batasan limit kewenangannya.

b. Branch Operation & Service Manager

- Memastikan seluruh aktivitas operasional di kantor cabang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- Mendukung pencapaian target cabang melalui pengelolaan operasional yang efektif dan efisien.

c. Teller

- Melayani transaksi tunai dan non-tunai dengan nasabah, termasuk transaksi uang, surat berharga, dan kegiatan kas lainnya.
- Menyediakan layanan transaksi perbankan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh bank.

d. Customer Service

- Memberikan layanan kepada nasabah terkait produk dan jasa bank, serta membantu menyelesaikan berbagai kebutuhan nasabah.
- Melaksanakan kegiatan operasional terkait pelayanan nasabah sesuai ketentuan dan standar pelayanan bank.

e. Tim Gadai

- Melakukan proses gadai dan cicilan emas bagi nasabah.
- Memastikan kegiatan gadai dilakukan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

f. Tim Marketing

- Melaksanakan upaya pemasaran dan penjualan produk-produk mikro dari bank, termasuk membuka peluang baru.
- Bertanggung jawab untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan oleh kantor cabang.

g. Tim Marketing Griya

- Melakukan verifikasi lokasi dan kelayakan usaha dari nasabah yang mengajukan pembiayaan.
- Menilai agunan atau jaminan yang diajukan nasabah untuk produk pembiayaan mikro.

h. Tim Marketing Mikro

- Bertanggung jawab melakukan penagihan terhadap nasabah mikro yang telah menunggak atau mengalami masalah pembayaran.
- Menjaga kualitas pembiayaan mikro dengan memastikan target penagihan tercapai sesuai standar yang ditetapkan.

i. Driver

- Menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan kendaraan dinas atau operasional bank.
- Menjamin keamanan penumpang dan kendaraan selama perjalanan.

j. Office Boy

- Menjaga kebersihan dan kenyamanan di lingkungan kerja kantor.
- Membantu kelancaran operasional harian bank dengan berbagai tugas pendukung lainnya.

k. Security

- Menjaga keamanan aset kantor, karyawan, dan nasabah.
- Menjaga ketertiban serta menerapkan standar layanan keamanan di lingkungan kantor.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang dilakukan di kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang, yang bisa mencerminkan operasional harian di sana:

1. Pelayanan Nasabah.

- Pembukaan Rekening Baru: Nasabah datang untuk membuka rekening tabungan, giro, atau deposito berdasarkan prinsip syariah.
- Transaksi Tunai dan Non-Tunai: Teller melayani berbagai transaksi, termasuk penarikan dan penyetoran tunai, transfer antar bank, dan pembayaran tagihan.
- Layanan Customer Service: Customer Service membantu nasabah dengan pertanyaan mengenai produk perbankan, perubahan data nasabah, serta pengajuan kartu ATM atau layanan digital banking.

2. Pengajuan dan Pemrosesan Pembiayaan.

- Pengajuan Pembiayaan Mikro dan Usaha Kecil: Tim Griya dan Mikro memproses aplikasi pembiayaan dari pelaku usaha mikro dan kecil, termasuk verifikasi kelayakan usaha dan penilaian agunan.
- Pembiayaan Gadai Emas: Tim Gadai melayani nasabah yang ingin memperoleh pembiayaan melalui skema gadai emas, sesuai dengan ketentuan syariah.

- Evaluasi Pembiayaan: Pihak manajemen, terutama Branch Manager, melakukan evaluasi pembiayaan nasabah untuk memastikan risiko tetap dalam kontrol.

3. Pemasaran Produk dan Jasa Perbankan.

- Promosi Produk: Tim Marketing bertanggung jawab atas pemasaran produk perbankan seperti pembiayaan, tabungan, dan investasi berbasis syariah. Mereka melakukan kunjungan ke berbagai komunitas bisnis lokal dan pelaku usaha.
- Event Sosialisasi Produk Syariah: BSI sering kali mengadakan sosialisasi terkait keunggulan produk syariah kepada masyarakat dan pelaku bisnis, baik di dalam kantor maupun melalui event di luar kantor.

4. Operasional Internal Kantor.

- Rapat Kinerja dan Strategi: Branch Manager bersama tim manajerial rutin melakukan rapat untuk membahas pencapaian target, evaluasi operasional, dan perencanaan strategi bisnis ke depan.
- Pengelolaan Keamanan dan Kebersihan: Security memastikan keamanan kantor, aset, dan nasabah, sedangkan Office Boy memastikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor setiap harinya.
- Pengelolaan Kendaraan Operasional: Driver bertugas menjaga dan mengoperasikan kendaraan dinas untuk berbagai keperluan operasional kantor.

5. Layanan Digital dan Edukasi.

- Edukasi Nasabah Mengenai Digital Banking: Customer Service mengedukasi nasabah tentang cara menggunakan layanan perbankan digital seperti mobile banking, internet banking, serta pengelolaan keuangan melalui platform digital.
- Aktivasi Layanan Digital: Nasabah yang belum memiliki akun mobile banking atau internet banking bisa melakukan aktivasi di kantor cabang dengan bantuan staf.

6. Penagihan dan Pengelolaan Pembiayaan Bermasalah

- Penagihan Pembiayaan Mikro: Tim Mikro berkoordinasi dengan nasabah yang mengalami kesulitan dalam pembayaran pembiayaan untuk memastikan kualitas portofolio pembiayaan tetap terjaga.
- Pendampingan dan Negosiasi: Dalam beberapa kasus, tim membantu nasabah yang bermasalah untuk menegosiasikan ulang atau mencari solusi pembayaran.

7. Kegiatan Sosial dan CSR (Corporate Social Responsibility).

- Program CSR: BSI juga sering mengadakan kegiatan sosial di sekitar Jombang, seperti bantuan kepada masyarakat kurang mampu, kegiatan pendidikan, dan pemberdayaan ekonomi berbasis syariah.
- Bazaar dan Event Khusus Syariah: Mengadakan event atau bazaar yang bertujuan memperkenalkan produk syariah serta mendorong transaksi berbasis syariah di kalangan masyarakat Jombang.

Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah. Berikut adalah penjabaran beberapa produk utama BSI:

1. Tabungan.

- Tabungan BSI Haji: Tabungan ini dirancang khusus untuk memudahkan nasabah dalam mempersiapkan biaya perjalanan ibadah haji. Dengan setoran awal yang ringan dan bunga yang sesuai dengan prinsip syariah, tabungan ini juga menyediakan kemudahan dalam perencanaan keuangan haji.
- Tabungan BSI iB SimPel: Tabungan untuk anak-anak dan remaja yang mengajarkan cara menabung dan mengelola keuangan sejak dini. Tabungan ini biasanya memiliki syarat dan ketentuan yang lebih ringan untuk anak-anak dan memberikan kemudahan akses serta berbagai fasilitas menarik.
- Tabungan BSI iB Hasanah: Tabungan ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah umum. Tabungan ini menawarkan fasilitas transaksi yang mudah dengan prinsip **syariah**, tanpa ada unsur riba.

2. Deposito.

- Deposito BSI iB Hasanah: Deposito ini memberikan keuntungan berupa imbal hasil yang lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa. Produk ini sesuai dengan prinsip syariah dan menawarkan berbagai pilihan jangka waktu, mulai dari 1 bulan hingga 12 bulan.

3. Kredit dan Pembiayaan.

- Pembiayaan BSI iB KUR (Kredit Usaha Rakyat): Pembiayaan ini dirancang untuk mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan prinsip syariah, pembiayaan ini menawarkan berbagai fasilitas yang membantu pengembangan usaha, termasuk modal kerja dan investasi.
- Pembiayaan BSI iB KPR (Kredit Pemilikan Rumah): Untuk pembelian rumah, apartemen, atau properti lainnya. Produk ini mengikuti prinsip syariah dan menawarkan berbagai skema pembiayaan, termasuk murabahah (jual beli) atau ijarah (sewa).
- Pembiayaan BSI iB Mobil: Pembiayaan ini memudahkan nasabah untuk membeli kendaraan bermotor dengan sistem syariah. Produk ini biasanya menawarkan cicilan yang terjangkau dan jangka waktu yang fleksibel.

4. Kartu.

- Kartu Debit BSI: Kartu debit ini memudahkan transaksi harian nasabah dengan prinsip syariah. Nasabah dapat melakukan penarikan tunai, transfer, dan pembelian dengan aman dan mudah.
- Kartu Kredit BSI iB: Kartu kredit ini menawarkan fasilitas belanja dengan prinsip syariah. Beberapa produk kartu kredit BSI juga memberikan berbagai keuntungan tambahan, seperti cashback dan reward.

5. Layanan E-Banking.

- BSI Mobile: Aplikasi mobile banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan dari smartphone mereka, seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo, semuanya sesuai dengan prinsip syariah.
- BSI Internet Banking: Layanan perbankan berbasis web yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dari komputer, termasuk transfer, pembayaran tagihan, dan pengelolaan rekening.

6. Investasi dan Asuransi

- Investasi Syariah: BSI menyediakan berbagai produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti reksa dana syariah, sukuk, dan investasi lainnya yang tidak mengandung unsur riba.
- Asuransi Syariah: BSI menawarkan produk asuransi berbasis syariah yang menyediakan perlindungan untuk berbagai risiko, termasuk asuransi jiwa, kesehatan, dan kendaraan. Produk ini dirancang untuk memberikan perlindungan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

7. Layanan Lainnya

- Layanan Remittance: Layanan pengiriman uang yang memudahkan nasabah untuk mengirimkan dana ke dalam dan luar negeri dengan mengikuti prinsip syariah.
- Layanan Valas (Valuta Asing): Untuk transaksi dalam mata uang asing dengan prinsip syariah, baik untuk keperluan bisnis maupun pribadi.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di laksanakan pada tanggal 1 Juli sampai 9 September 2024 di Bank Syariah Indonesia KC Jombang selama 70 hari. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di laksanakan setiap hari senin sampai jum'at di mulai dari pukul 08.00-16.00 WIB. Penulis di tempatkan di bagian Frontliner, Back Office, Marketing. Pada hari pertama kuliah kerja magang, penulis memperkenalkan diri kepada Bapak Adam Manik selaku Branch Operasional & Service. Dan Mas Renaldi Mardika selaku pendamping magang, Kemudian penulis mendapatkan penjelasan dan arahan menegani kegiatan yang akan. Di lakukan selama kegiatan kuliah kerja magang berlangsung serta pengenalan lingkungan kerja di Bank Syariah Indonesia KC Jombang. Selama pelaksanaan kuliah kerja magang di Bank Syariah Indonesia kegiatan yang paling utama di lakukan di bagian pelayanan dan back office , Jika bagian marketing membutuhkan bantuan penulis di tempatkan di bagian Cicilan Mas (Cilem) dan Gadai Emas.

Penulis juga di berikan tugas khusus untuk anak magang dari region pusat melalui web bernama BSI COLLAGE yaitu mensurvey data tentang produk Bank Syariah Indonesia Kepada masyarakat Jombang sebanyak 30 orang dan menawarkan pembukaan rekening sebanyak 30 orang kemudian data tersebut di ketik melalui aplikasi BSI COLLAGE, Setiap pagi penulis juga absensi kehadiran di aplikasi BSI COLLAGE.

Pada bagian pelayanan terdapat 4 karyawan terbagi menjadi 2 bagian yaitu teller memiliki tugas melayani transaksi dan pembayaran tunai dari nasabah sedangkan customer service memiliki tugas , Untuk melayani kebutuhan nasabah dan memberikan solusi permasalahan yang di hadapi oleh nasabah dan memberikan penawaran terkait program dan produk di Bank Syariah Indonesia. Untuk bagian Back Office mempunyai tugas yaitu mengecek dan membuat surat penting dari Branch Operasional & Service seperti aplikasi pencairan , transfer dan aplikasi lainnya. Untuk Bagian Marketing Cilem dan gadai emas tugasnya yaitu menawarkan tabungan emas kepada nasabah maupun calon nasabah.

Berikut ini kegiatan yang di lakukan selama kuliah kerja magang di bagian pelayanan, back office dan marketing:

➤ **Teller**

1. Membantu membandel uang dan pengisian atm di teller .
2. Membantu mengisi survey kelayakitan nasabah.
3. Membantu pengisian form nasabah yang akan melakukan transaksi seperti setor tunai dll.

➤ **Customer Service**

1. Membantu aktivasi m-banking/Bsi Mobile.
2. Membantu nasabah pembukaan rekening wadiah , Haji , Junior.
3. Membantu nasabah untuk mendaftarkan porsi haji.

➤ **Back Office**

1. Membantu menscan data dan surat penting (payroll, akad dll)
2. Membantu mengurutkan berkas data seperti payroll dll.

➤ **Marketing Cicilan Emas dan Gadai Emas.**

1. Membantu mencetak dan membagikan brosur mengenai produk cicilan emas.
2. Membantu pembukaan rekening kepada calon nasabah yang akan mengikuti program cicilan emas.
3. Membantu mempromosikan tentang produk cicilan emas saat pembagian brosur dan melalui media social.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama menjalani kuliah kerja magang (KKM) di Bank Syariah Indonesia KC Jombang, saya mengalami beberapa kendala yang perlu diperhatikan dan diperbaiki. Kendala-kendala ini meliputi:

1. Gangguan Sistem/Jaringan Web terdapat masalah dengan sistem dan jaringan yang digunakan untuk mengakses situs web bank. Gangguan ini sering terjadi dan menghambat proses pelayanan nasabah, mengakibatkan keterlambatan dan ketidaknyamanan dalam transaksi online.
2. Mesin ATM yang digunakan oleh nasabah sering mengalami kerusakan. Kerusakan ini mengakibatkan gangguan dalam proses transaksi, menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap layanan bank.
3. Terdapat peningkatan kasus penipuan yang mengaku sebagai Bank Syariah Indonesia. Penipuan ini merugikan nasabah dan menimbulkan rasa khawatir serta ketidaknyamanan dalam melakukan transaksi dengan bank.

4. Peralatan penunjang seperti printer, kertas, materai, dan pasbook printer sering mengalami masalah teknis. Hasil cetakan sering kali tidak jelas, dan sering kali kekurangan kertas serta materai. Hal ini menghambat proses administrasi dan pelayanan yang efektif.
5. Terdapat kendala dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk input sistem. Data seperti nomor telepon nasabah dan informasi penting lainnya sering kali tidak lengkap, yang mengakibatkan penundaan dalam proses administrasi dan mempengaruhi efisiensi kerja.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah

1. Investasi dalam perangkat keras dan perangkat lunak yang lebih baik untuk meningkatkan stabilitas dan kecepatan jaringan dan Implementasi sistem pemantauan jaringan secara real-time untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah sebelum berdampak pada nasabah, Menerapkan sistem backup dan pemulihan yang efisien untuk memastikan ketersediaan layanan meskipun ada gangguan pada sistem utama.
2. Menjadwalkan pemeliharaan rutin untuk mesin ATM guna memastikan kinerja yang optimal dan mencegah kerusakan, Memastikan mesin ATM menggunakan perangkat keras terbaru dan sistem yang stabil untuk mengurangi kemungkinan kerusakan, Mengganti mesin ATM yang sudah usang dengan model terbaru yang lebih andal dan memiliki fitur pemantauan jarak jauh.
3. Mengadakan kampanye pendidikan kepada nasabah mengenai cara mengidentifikasi dan menghindari penipuan. Informasi ini bisa

disebarluaskan melalui email, media sosial, dan materi cetak, Mengadakan kampanye pendidikan kepada nasabah mengenai cara mengidentifikasi dan menghindari penipuan. Informasi ini bisa disebarluaskan melalui email, media sosial, dan materi cetak.

4. Menyediakan stok cadangan bahan habis pakai seperti kertas dan materai untuk memastikan ketersediaan saat dibutuhkan, Melakukan pemeliharaan rutin pada peralatan penunjang agar tetap berfungsi dengan baik dan hasil cetakan tetap jelas, Mengganti peralatan yang sudah usang dengan model terbaru yang memiliki fitur lebih baik dan lebih tahan lama.
5. Sebelum data di proses sebaiknya petugas juga mengecek terlebih dahulu. Mengimplementasikan sistem yang secara otomatis memeriksa kelengkapan data sebelum penginputan, dengan memberikan notifikasi jika ada informasi yang kurang, Mengimplementasikan sistem yang secara otomatis memeriksa kelengkapan data sebelum penginputan, dengan memberikan notifikasi jika ada informasi yang kurang.

3.3.1 Landasan teori

1. Pemeliharaan Sistem Perbankan

Pemeliharaan sistem dalam konteks pelayanan nasabah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan positif dengan kepuasan nasabah (Haris, 2020). Salah satu aspek yang banyak diperhatikan di era globalisasi ini adalah aspek pelayanan online, di era dengan kemajuan teknologi yang begitu melesat hal-hal seperti pelayanan

secara online menjadi sebuah keseharian yang wajar, hal ini membuat masing-masing pelaku usaha – salah satunya bank – perlu memiliki system yang optimal dan terpelihara. Pemeliharaan sistem yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah (Suteja & Munggaran, 2020). Berikut beberapa cara pemeliharaan sistem dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Suteja & Munggaran, 2020):

- Mengurangi Gangguan: Pemeliharaan sistem yang terjadwal dapat mengurangi gangguan dan downtime, sehingga meningkatkan ketersediaan dan keandalan pelayanan.
- Meningkatkan Efisiensi: Pemeliharaan sistem yang proaktif dapat meningkatkan efisiensi operasional, sehingga pelayanan dapat disampaikan dengan lebih cepat dan efektif.
- Mengoptimalkan Sumber Daya: Pemeliharaan sistem yang efektif dapat mengoptimalkan sumber daya, sehingga pelayanan dapat disampaikan dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan nasabah

2. Maintenance Sistem dan mesin atm

Maintenance sistem dan mesin ATM merupakan aspek penting dalam menjaga kinerja dan keamanan peralatan tersebut. Penanganan maintenance yang baik dan efektif berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut laporan Octaviani et.

al, (2019) kualitas layanan yang tinggi berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Dengan melakukan maintenance yang teratur, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kinerja dan keamanan mesin ATM.

Maintenance yang efektif pada mesin ATM dapat dilakukan dengan beberapa strategi penting. Pertama, perawatan preventif merupakan strategi yang sangat efektif dalam meningkatkan keamanan dan kinerja mesin ATM. Dengan melakukan perawatan preventif, perusahaan dapat mengurangi kemungkinan kegagalan peralatan dan gangguan layanan, sehingga memastikan bahwa mesin ATM berfungsi dengan baik dan memenuhi standar kualitas yang tinggi. Kedua, penggunaan teknologi IoT dapat meningkatkan keamanan dan kinerja mesin ATM. Misalnya, dengan menggunakan sensor, GSM, dan GPS, sistem dapat mendeteksi abnormalitas dan melakukan intervensi perawatan yang proaktif. Hal ini memungkinkan deteksi gangguan sebelum terjadi dan memastikan bahwa mesin ATM selalu beroperasi dengan baik. Ketiga, scheduling maintenance yang efektif juga penting dalam menjaga kinerja mesin ATM. Dengan menggunakan model scheduling maintenance yang proaktif, perusahaan dapat meningkatkan ketersediaan mesin ATM dan mengurangi waktu downtime. Hal ini juga membantu dalam manajemen cash replenishment dan memastikan bahwa mesin

ATM selalu beroperasi dengan baik. Keempat, penanganan keluhan pelanggan yang efektif juga penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem manajemen layanan perbaikan dan pemeliharaan dapat membantu dalam penanganan keluhan pelanggan dengan melacak keluhan, memberikan pemberitahuan kepada tim yang bertanggung jawab, dan memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara terorganisir dan tepat waktu (Suteja & Munggaran, 2020).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Penulis dapat mengaplikasikan teori manajemen yang telah dipelajari di perkuliahan dalam konteks kerja nyata di Bank Syariah Indonesia KC Jombang, sehingga dapat memberikan kontribusi yang baik untuk perusahaan.
2. Selama praktik kuliah kerja magang di Bank Syariah Indonesia KC Jombang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan Frintliner, Back Office, Marketing termasuk Proses pembuatan surat payroll, misalnya, membantu penulis memahami lebih dalam tentang sistem penggajian dan administrasi perkantoran. Untuk, tugas pemasaran produk emas telah meningkatkan pemahaman penulis tentang prinsip-prinsip pemasaran dan penjualan.
3. Penulis tidak hanya memperoleh pengetahuan teknis, tetapi juga mengembangkan soft skills yang penting untuk menjalin hubungan interpersonal yang baik, bekerja dalam tim, dan menghadapi tantangan di lingkungan kerja yang dinamis.
4. tata kelola operasional Bank Syariah Indonesia KC.Jombang telah terorganisir dengan baik, insiden seperti gangguan sistem dan penipuan yang mengatasnamakan bank dapat menimbulkan disrupsi yang signifikan. Gangguan sistem, misalnya kerusakan ATM, dapat

mengganggu layanan kepada nasabah, menghambat transaksi, dan merusak reputasi bank. Sementara itu, penipuan dapat menyebabkan kerugian finansial bagi nasabah dan bank, serta memicu penurunan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan."

4.2 Saran

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jombang perlu segera melakukan optimalisasi di bagian operasional, terutama pada sistem teknologi yang sering mengalami gangguan, menghambat kelancaran pelayanan kepada nasabah. Solusi yang dapat diterapkan adalah peningkatan infrastruktur IT, termasuk memperkuat server dan sistem keamanan.

Bank juga perlu menyediakan tim IT yang siap siaga 24/7 untuk mengatasi masalah teknis dengan cepat., Mesin ATM yang sering bermasalah menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Solusi yang bisa diambil adalah meningkatkan frekuensi perawatan ATM dan melakukan upgrade perangkat ATM agar lebih stabil dan cepat dalam melayani transaksi.

Kasus penipuan yang terjadi harus ditangani dengan serius. Bank harus meningkatkan sistem keamanan, baik untuk transaksi online maupun fisik, dengan menerapkan multi-layer security seperti OTP (One-Time Password), dan peningkatan edukasi kepada nasabah tentang modus-modus penipuan yang sedang marak. Selain itu, segera membentuk tim investigasi dan mitigasi risiko penipuan untuk mengidentifikasi serta menangani laporan penipuan secara efektif.

Dengan mengoptimalkan sektor-sektor di atas, Bank Syariah Indonesia KC Jombang akan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pelayanan, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, sekaligus memperkuat sistem keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswita, D. (2022). Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Mbkm): Inventarisasi Mitra Dalam Pelaksanaan Magang Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Biotik*, 9(2), 56. <https://doi.org/10.22373/pbio.v9i2.11747>
- Effrisanti, Y. (2015). Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Soft Skills Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.26533/eksis.v10i1.52>
- Gohae, A. S. (2020). Pengalaman Magang, Minat Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Akuntansi. *Jurnal Ilmiah MEA*, 4(3), 1954–1964.
- Haris, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *YUME : Journal of Management*, 3(3), 225–241. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.564>
- Irawan, H., Dianita, I., & Salsabila Mulya, A. D. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2), 147–158. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Suteja, E. R., & Munggaran, L. C. (2020). PENERAPAN PEMELIHARAAN SYSTEMS MAINTENANCE LIFE CYCLE BANK SWASTA NASIONAL BERDASARKAN IEEE DAN ISO. *JISICOM (Journal of Information System, Informatics and Computing)*, 4(1), 1–9.

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom>Telp.+62-21-3905050,

www.bankbsi.co.id

LAMPIRAN

lampiran 1. Surat Keterangan Magang

 **BANK SYARIAH
INDONESIA**
**PT.BANK SYARIAH
INDONESIA,TBK**
Cabang Jombang Cempaka Mas
Ruko Cempaka Mas Blok A/9
Jl.Soekarno Hatta No.1 , Jombang
T : +62321055527855520
F : +62321055526
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adam Manik
NIP : 2178005278
Jabatan : Branch Operation and Service Manager

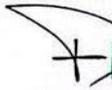
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama / Nim : Sheva Birtha Mevia (1961403)
Prodi / Konsentrasi : Manajemen / Sumber Daya Manusia
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia KC Jombang Cempaka Mas mulai tanggal 01 Juli – 09 September 2024

Demikian surat keterangan ini di buat , Agar di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 13 September 2024
PT.Bank Syariah Indonesia KC Jombang

  **BANK SYARIAH
INDONESIA**
KC Jombang

Adam Manik
(Branch Operation and Service Manager)

Lampiran 2. Penilaian dosen 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 : Sheva Birtha Mevia
 NIM : 1961403
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : Bank Syariah Indonesia KC. Jombang
 Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9 Jl. Soekarno Hatta No. 1 Jombang
 Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	90
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	90
8.	Produktivitas kerja*	90
Jumlah		720
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		90

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Jombang, 10 September 2024

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(Renaldi Mardika)

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

Lampiran 3. Penilaian dosen 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

Nama : Sheva Birtha Mevia
NIM : 1961403
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : Bank Syariah Indonesia KC.Jombang
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office , Marketing

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	89.00
2.	Motivasi	89.00
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	89.00
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	89.00
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	89.00
6.	Sistematika laporan	89.00
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	89.00
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	89.00
Jumlah		712
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		89.00

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 10 September 2024

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Dr. Abd Rohim, SE, M.Si)

NIDN.071304602

Lampiran 4. Form aktivitas harian magang / log book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA/LOG BOOK

Nama Mahasiswa : Sheva Birtha Mevia
 NIM : 1961403
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Kuliah Kerja Magang : Bank Syariah Indonesia KC Jombang
 Alamat Kuliah Kerja Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno Hatta No.1, Jombang, Jawa Timur.
 Bagian / Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	01 Juli 2024	- Pengenalan ruang lingkup perusahaan	<i>Pamf</i>
	02 Juli 2024	- Membantu teller mengurutkan slip (setor tunai, tarik tunai, dll)	<i>Pamf</i>
	03 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang Bank BSI	<i>Pamf</i>
	04 Juli 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	<i>Pamf</i>
	05 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang Bank BSI dan membagikan Pamflet tabungan Cicilan emas	<i>Pamf</i>
	06 Juli 2024	LIBUR	
	07 Juli 2024	LIBUR	
II	08 Juli 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah - Membantu pembuatan rekening lewat BSI Mobile	<i>Pamf</i>
	09 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang Bank BSI dan membagikan Pamflet tabungan cicilan emas	<i>Pamf</i>
	10 Juli 2024	- Membantu operasional teller di KFF Tambak Beras	<i>Pamf</i>

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
	11 Juli 2024	- Membantu Nasabah membuat mbanking/bsi Mobile - Membantu teller Mengurutkan slip (setor tunai ,Tarik giro dll)	
	12 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang bank Bsi - membantu membendel uang dan menstempel kertas di teller	
	13 Juli 2024	Libur	
	14 Juli 2024	Libur	
III	15 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang bank bsi	
	16 Juli 2024	- Izin tidak masuk ada kepentingan keluarga	
	17 Juli 2024	- Melayani nasabah di bagian customer service	
	18 Juli 2024	- Survey data nasabah tentang bank bsi	
	19 Juli 2024	- Membantu teller mengurutkan slip (setor tunai,tarik tunai dll)	
	20 Juli 2024	LIBUR	
	21 Juli 2024	LIBUR	
IV	22 Juli 2024	- Membantu nasabah membuka m-banking/bsi mobile	
	23 Juli 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	
	24 Juli 2024	- Membantu nasabah membuka m-banking/ bsi mobile - Melakukan survey tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan bsi	
	25 Juli 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
	26 Juli 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
	27 Juli 2024	LIBUR	
	28 Juli 2024	LIBUR	
V	29 Juli 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	30 Juli 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
	31 Juli 2024	- Ijin tidak masuk karena sakit	Panf
	1 Agustus 2024	- Ijin tidak masuk karena sakit	Panf
	2 Agustus 2024	- Membantu teller mengurutkan slip (setor tunai, Tarik tunai dll).	Panf
	3 Agustus 2024	LIBUR	
	4 Agustus 2024	LIBUR	
	5 Agustus 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
VI	6 Agustus 2024	- membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru melalui bsi mobile, pencairan dan pembukaan deposito .	Panf
	7 Agustus 2024	- Membantu bagian pengadaan emas mengurutkan DMH nasabah	Panf
	8 Agustus 2024	- Membantu bagian marketing untuk membuka tabungan bisnis di customer service	Panf
	9 Agustus 2024	- Melengkapi identitas nasabah di kantong emas	Panf
	10 Agustus 2024	LIBUR	
	11 Agustus 2024	LIBUR	

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
VII	12 Agustus 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
	13 Agustus 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
	14 Agustus 2024	- Membantu teller mengurutkan slip (setor tunai, Tarik tunai dll).	Panf
	15 Agustus 2024	- Membantu teller mengurutkan slip (setor tunai, Tarik tunai dll).	Panf
	16 Agustus 2024	- membantu membendel uang dan menstempel kertas di teller	Panf
	17 Agustus 2024	TANGGAL MERAH	
	18 Agustus 2024	LIBUR	
VIII	19 Agustus 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	20 Agustus 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	21 Agustus 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	22 Agustus 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf
	23 Agustus 2024	- Membantu Nasabah membuat mbanking/bsi Mobile	Panf
	24 Agustus 2024	LIBUR	
	25 Agustus 2024	LIBUR	
IX	26 Agustus 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	27 Agustus 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	Panf
	28 Agustus 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	Panf

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
	29 Agustus 2024	- Membantu teller membandel uang - Membantu Teller mengurutkan slip (setor tunai, Tarik tunai)	
	30 Agustus 2024	- Mengurutkan DMH bagian Customer service dan teller - Melengkapi dan stemple BST yang di lakukan customer service	
	31 Agustus 2024	LIBUR	
	1 September 2024	LIBUR	
X	2 September 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	
	3 September 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	
	4 September 2024	- Observasi di cabang bsi lain untuk penilaian dari region Surabaya	
	5 September 2024	- Membantu operasional teller di KFF tambakberas	
	6 September 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	
	7 September 2024	LIBUR	
	8 September 2024	LIBUR	
XI	9 September 2024	- Membantu customer service untuk pelayanan nasabah	

Jombang, 10 September 2024

Pendamping Lapangan

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
K. Jombang

(Renaldi Mardika)

Lampiran 5. Sertifikat dari perusahaan



Lampiran 6. Dokumentasi



