

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MOJOKERTO

SURODINAWAN



Oleh

RULLY MAULIDIAH FATMAWATI 2161208

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA

JOMBANG

2024

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP MOJOKERTO SURODINAWAN



Oleh

RULLY MAULIDIAH FATMAWATI 2161208

Jombang, 30 Agustus 2024

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



(Pratiwi)

Dosen Pembimbing Lapangan



(Ratna Dwijayanti, SE., MM)
NIDN. 0725028502

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir mata kuliah magang, pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.

Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Mojokerto Surodinawan, yang berlangsung pada tanggal 1 Juli 2024 - 31 Agustus 2024. Pelaksanaan magang ini bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh penulis selama masa perkuliahan serta menambah pengalaman dan wawasan di dunia kerja, khususnya di bidang perbankan syariah. Kuliah Kerja Magang ini merupakan kesempatan berharga bagi penulis untuk memperoleh pengalaman praktis di dunia kerja, khususnya di sektor perbankan syariah. Selama menjalani magang, penulis mendapatkan berbagai pengetahuan dan keterampilan yang tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga praktis untuk menunjang karier di masa depan. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratna Dwijayanti, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan berharga dalam penyusunan laporan kuliah kerja magang (KKM) ini.

2. Bapak Emil Cahyo Prasajo, selaku Branch Manager BSI KCP Mojokerto Surodinawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kuliah kerja magang (KKM).
3. Ibu Pratiwi selaku Branch Operational Manager BSI KCP Mojokerto Surodinawan yang berperan sebagai pendamping lapangan selama kegiatan KKM, beliau telah memberikan wawasan berharga tentang dunia perbankan.
4. Seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan yang dengan penuh dukungan telah membantu, membimbing, dan berbagi pengetahuan kepada penulis sepanjang pelaksanaan kegiatan KKM

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi para pembaca, serta menjadi bagian dari kontribusi penulis dalam pengembangan pengetahuan di bidang perbankan syariah.

Akhir kata Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan inspirasi dan wawasan bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Mojokerto , Agustus 2024

Penulis

Rully Maulidiah Fatmawati

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar.....	vi
Daftar Lampiran.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	4
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	6
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	7
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	8
2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi.....	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	18
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	31
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan ditempat Magang.....	31
3.2 Hasil Pengamatan ditempat Magang.....	35
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi.....	38
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
4.1 Kesimpulan.....	42
4.2 Saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	15
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang.....	45
Lampiran A- 2 Form aktivitas magang/log book.....	46
Lampiran A- 3 Penilaian Pendamping Lapangan.....	51
Lampiran A- 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan.....	52
Lampiran A- 5 Dokumentasi.....	53

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Sumardiono (dalam Azwar, 2019), magang adalah proses pembelajaran yang diberikan oleh para ahli melalui kegiatan di dunia nyata dengan proses melaksanakan dan menyelesaikan masalah nyata di sekitar. Magang, menurut Rusidi (dalam Azwar, 2019) juga merupakan mata kuliah wajib yang perlu diselesaikan oleh mahasiswa sebagai cara untuk mempersiapkan diri dalam kegiatan dunia nyata dan menjadi sumber daya manusia yang siap kerja (hlm. 213). Dalam melaksanakan program kuliah kerja magang (KKM) ini, penulis memilih tempat untuk pelaksanaan kuliah kerja magang di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan.

Dikarenakan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbanyak di dunia, Indonesia memiliki sektor jasa keuangan syariah yang berkembang pesat, salah satunya adalah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam mencapai 86,7%, kehadiran BSI mencerminkan pertumbuhan dan pentingnya layanan keuangan berbasis syariah di negara ini. Indonesia memiliki potensi besar dalam mengembangkan sektor keuangan berbasis syariah. Perbankan syariah, sebagai salah satu pilar utama dari ekonomi syariah, memainkan peran strategis dalam mendukung perkembangan ekonomi nasional

dengan tetap menjunjung tinggi nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai hasil dari merger tiga bank syariah besar di Indonesia, yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, hadir sebagai institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menjadi tonggak penting dalam upaya memperkuat perbankan syariah di Indonesia, memiliki peran sentral dalam menggerakkan sektor perbankan syariah nasional, dengan komitmen untuk memberikan layanan keuangan yang tidak hanya kompetitif tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip syariah. “Penggabungan tersebut disetujui Otoritas Jasa Keuangan melalui Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan. Tujuan penggabungan bank ini adalah untuk memanfaatkan keunggulan masing-masing lembaga guna memberikan pelayanan yang lebih optimal, menjangkau lebih banyak nasabah, dan memperkuat modal. Proses penggabungan ini melibatkan kolaborasi antara perusahaan induk, yaitu Mandiri syariah, BNI syariah, dan BRI syariah, serta dukungan dari pemerintah melalui Kementerian BUMN. Dengan langkah ini, diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan daya saingnya di tingkat internasional.

Sumber dana bank yaitu usaha yang dilakukan oleh bank untuk menghimpun dana dari masyarakat (Kasmir, Manajemen Perbankan, Edisi Revisi, 2014). Perolehan Sumber dana bank terdiri dari bank itu sendiri, masyarakat luas dan lembaga lainnya. Sumber dana bank yang diperoleh dari masyarakat luas dapat menggunakan tiga macam jenis simpanan (rekening). Sumber dana yang dimaksud adalah simpanan giro, tabungan dan deposito.

Bank Syariah Indonesia menyediakan petugas layanan nasabah (customer service) yang bertugas melayani berbagai kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening baru, pembuatan kartu ATM, registrasi BSI Mobile, dan layanan lainnya. Pembukaan rekening baru merupakan langkah awal dalam mengumpulkan dana dari masyarakat. Ketika seseorang membuka rekening di bank, mereka menyimpan sejumlah uang yang dipercayakan kepada bank. Dana yang terkumpul ini kemudian dikelola oleh bank dan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mempelajari secara lebih lanjut mengenai manajemen sumber dana di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Mojokerto Surodinawan, serta mempelajari bagaimana pengelolaan dana tersebut dilakukan dan bagaimana bentuk pertanggungjawabannya kepada para pemangku kepentingan (stakeholder) melalui laporan keuangan perusahaan yang disusun dan dilaporkan secara rutin.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari kuliah kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami penerapan prinsip syariah dalam operasional harian di BSI.
2. Untuk mengidentifikasi tantangan dan solusi yang ada pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan
3. Untuk mendapatkan pengalaman baru di dunia kerja, khususnya dalam hal penerapan kedisiplinan dan tanggung jawab.
4. Untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan komunikasi yang tidak sepenuhnya diperoleh selama masa perkuliahan.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat dari kuliah kerja magang adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Penulis

- a. Meningkatkan keterampilan komunikasi melalui interaksi langsung dengan nasabah dan para profesional di industri perbankan syariah dalam menangani berbagai permasalahan. Sehingga dapat membuka peluang untuk membangun jaringan (networking) yang bisa bermanfaat bagi karier di masa depan.
- b. Penulis akan mengembangkan keterampilan teknis (hard skills) terkait operasional perbankan, serta keterampilan non-teknis (soft skills) seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kerja sama tim.

Ini sangat penting untuk menyiapkan mahasiswa menghadapi tantangan di dunia kerja setelah lulus.

- c. Memperoleh pengalaman dan wawasan baru dalam dunia kerja.

1.3.2 Instansi atau Lembaga Keuangan Syariah (BSI) KCP Mojokerto Surodinawan

- a. Menjalin kerja sama yang menguntungkan dengan lembaga pendidikan tinggi dalam hal ini yaitu STIE PGRI Dewantara Jombang.
- b. Melalui program magang, BSI dapat mengidentifikasi kemampuan talenta muda yang berpotensi untuk menjadi karyawan di masa depan. Ini merupakan cara yang efektif bagi bank untuk mencari calon karyawan yang memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik tentang perbankan syariah.
- c. Bank Syariah Indonesia berperan aktif dalam mendukung pengembangan pendidikan dengan menyediakan fasilitas magang bagi mahasiswa. Dengan demikian, BSI turut berkontribusi dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten di bidang perbankan syariah.
- d. Membantu tugas dari karyawan instansi atau perusahaan dalam bidang yang berhubungan dengan pekerjaan yang bersangkutan.
- e. Dengan adanya mahasiswa magang dapat membawa perspektif baru dan ide-ide segar ke dalam perusahaan. Ini dapat memberikan

masukan yang berharga untuk pengembangan produk atau proses bisnis yang lebih inovatif dan relevan dengan kebutuhan pasar.

1.3.3 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

- a. Membangun kemitraan yang solid dengan sektor dunia usaha, khususnya lembaga keuangan bank syariah.
- b. Menyediakan umpan balik dan evaluasi untuk program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang, guna menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan sesuai dengan kebutuhan industri di masa yang akan datang.
- c. Menyiapkan lulusan yang berkualitas dan siap menghadapi tantangan dunia kerja, terutama dalam bidang ekonomi syariah.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang ini akan dilaksanakan di:

Nama Tempat KKM : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojokerto
Surodinawan

Alamat Perusahaan / Instansi : Ruko Surodinawan Square No. 6 G Jalan
Surodinawan, Kota

Mojokerto, Jawa Timur

Telepon : (0321) 326403

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan selama 60 hari kerja efektif dengan durasi 8 jam per hari. Proses pelaporan dan penilaian akan diselesaikan dalam waktu 2 minggu setelah KKM berakhir.

Program Kuliah Kerja Magang (KKM) dijadwalkan selama masa libur semester VI yang dimulai dari tanggal 01 Juli 2024 hingga 31 Agustus 2024. Magang dilaksanakan mengikuti jam kerja standar atau dapat mengikuti jadwal sesuai kebijakan dari Bank Syariah Indonesia.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1. Sejarah Perusahaan / Instansi

Dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan menjadi pilar utama dalam mengembangkan pasar keuangan syariah Indonesia di kancah global, maka dari itu Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi beroperasi pada hari Senin, 1 Februari 2021. Sebagai hasil dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan syariah yang dirancang oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong penggabungan atau merger antara bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk memperkuat sektor ini.

Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank syariah dari tiga bank yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah dan PT BRI Syariah.

Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usaha ketiga bank syariah, surat tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan Selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.^{1 1} “PT Bank Syariah Indonesia,” Sejarah BSI, Diakses Pada 11 Februari, 2022. Dengan penggabungan ini, BSI kini menjadi **bank syariah terbesar di Indonesia** dan salah satu bank syariah terbesar di dunia, dengan jumlah aset, jaringan kantor, dan nasabah yang sangat luas. BSI berfokus pada pengembangan layanan berbasis syariah yang modern dan teknologi tinggi.

2.1.2 Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Syarat berdirinya suatu lembaga keuangan syariah adalah dengan memiliki visi – misi yang nantinya dapat diterapkan oleh stakeholder masing – masing lembaga.

Visi

Top 10 global islamic bank

Misi

- a) 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.

- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB>2).
- c) 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.

2.1.3 Makna Logo BSI



Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki makna yang mendalam, mencerminkan nilai-nilai yang dijunjung oleh bank tersebut sebagai bank syariah terkemuka di Indonesia. Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia, Hery Gunardi menyampaikan secara langsung mengenai logo BSI yaitu:

1. Bentuk Simbol yang sederhana dan modern menunjukkan komitmen BSI dalam memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah.
2. Huruf "BSI" adalah Inisial dari Bank Syariah Indonesia, menegaskan identitas kuat sebagai bank yang mengusung nilai-nilai syariah dalam setiap layanan dan produknya.
3. Lima sudut bintang kuning pada logo BSI mempresentasikan 5 sila pada Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI tersebut

merupakan wujud representasi Indonesia di tingkat nasional maupun internasional.

Logo BSI secara keseluruhan menggambarkan komitmen dan visi bank untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat dan ekonomi nasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dengan tetap mengutamakan pertumbuhan dan inovasi untuk membawa kesejahteraan bagi masyarakat.

2.1.4 Produk dan Layanan

Produk Digital Banking

a) BSI Mobile

BSI Mobile adalah layanan Mobile Banking dari Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah dalam mengakses rekening tabungan mereka dan melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi BSI Mobile ini dapat diakses melalui perangkat Android maupun iOS.

Keunggulan BSI Mobile yaitu:

- Sahabat Finansial mempermudah pengelolaan keuangan dengan fitur-fitur yang ada di BSI Mobile seperti Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu, dan berbagai alat finansial lainnya.
- Sahabat Spiritual menyediakan layanan islami seperti informasi lokasi masjid, waktu shalat, dan arah kiblat, yang memudahkan pelaksanaan ibadah.

- Sahabat Sosial Berbagi mempermudah berbagi dengan orang terdekat melalui fitur dari BSI Mobile yaitu Berbagi-Ziswaf.

b) **Buka Rekening**

Layanan pembukaan rekening online melalui BSI Mobile menawarkan solusi praktis bagi nasabah yang ingin membuka rekening dengan mudah tanpa harus mengunjungi cabang. Berikut adalah keunggulan dari fitur Buka Rekening Online:

- Lebih mudah dan simple Buka rekening sekarang bisa kapan saja dan dimana saja. Tanpa harus antri di bank atau khawatir kehilangan momen berharga bersama keluarga.
- Lebih cepat Dalam hitungan menit, Rekening akan aktif dalam hitungan menit, dan dapat langsung melakukan transaksi melalui BSI Mobile. Setoran awal hanya memerlukan transfer minimal sebesar Rp 100.000,-
- Lebih aman dan nyaman Tidak perlu khawatir, bank syariah indonesia berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan data diri nasabah. PT Bank Syariah Indonesia adalah lembaga keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh OJK. Sehingga nasabah dapat merasa aman dan nyaman.

c) **BSI Net**

Layanan BSI Net mempermudah transaksi bisnis kapan saja dan di mana saja, menawarkan berbagai fitur untuk meningkatkan efisiensi transaksi seperti transfer massal dan pemantauan transaksi. Berikut adalah keunggulan BSI Net:

- **Kemudahan Pemantauan**, nasabah dapat mencetak mutasi rekening hingga 2 tahun, memberikan kemudahan dalam mengelola dan memantau aktivitas keuangan.
- **Limit Transaksi Besar**, nikmati kemudahan melakukan transaksi dengan limit hingga lebih dari 1 miliar, untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang lebih besar.
- **Pengelolaan Keuangan yang Efisien**, dengan adanya Fitur Multi User dan Batch Transfer mempermudah pengelolaan bisnis nasabah, memungkinkan berbagai pengguna mengakses sistem dan melakukan transfer secara bersamaan.

d) **BSI Debit Card**

BSI Kartu Debit adalah kartu ATM dari Bank Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan internasional (Visa). Keunggulan BSI Debit Card yaitu:

- Mempermudah transaksi di semua jaringan ATM dan EDC, memberikan fleksibilitas dalam melakukan pembayaran.
- Beragam penawaran dan promo menarik saat transaksi menggunakan kartu debit BSI.
- Jangkauan luas dapat digunakan untuk transaksi baik di dalam negeri maupun di luar negeri, memperluas akses nasabah dalam bertransaksi.

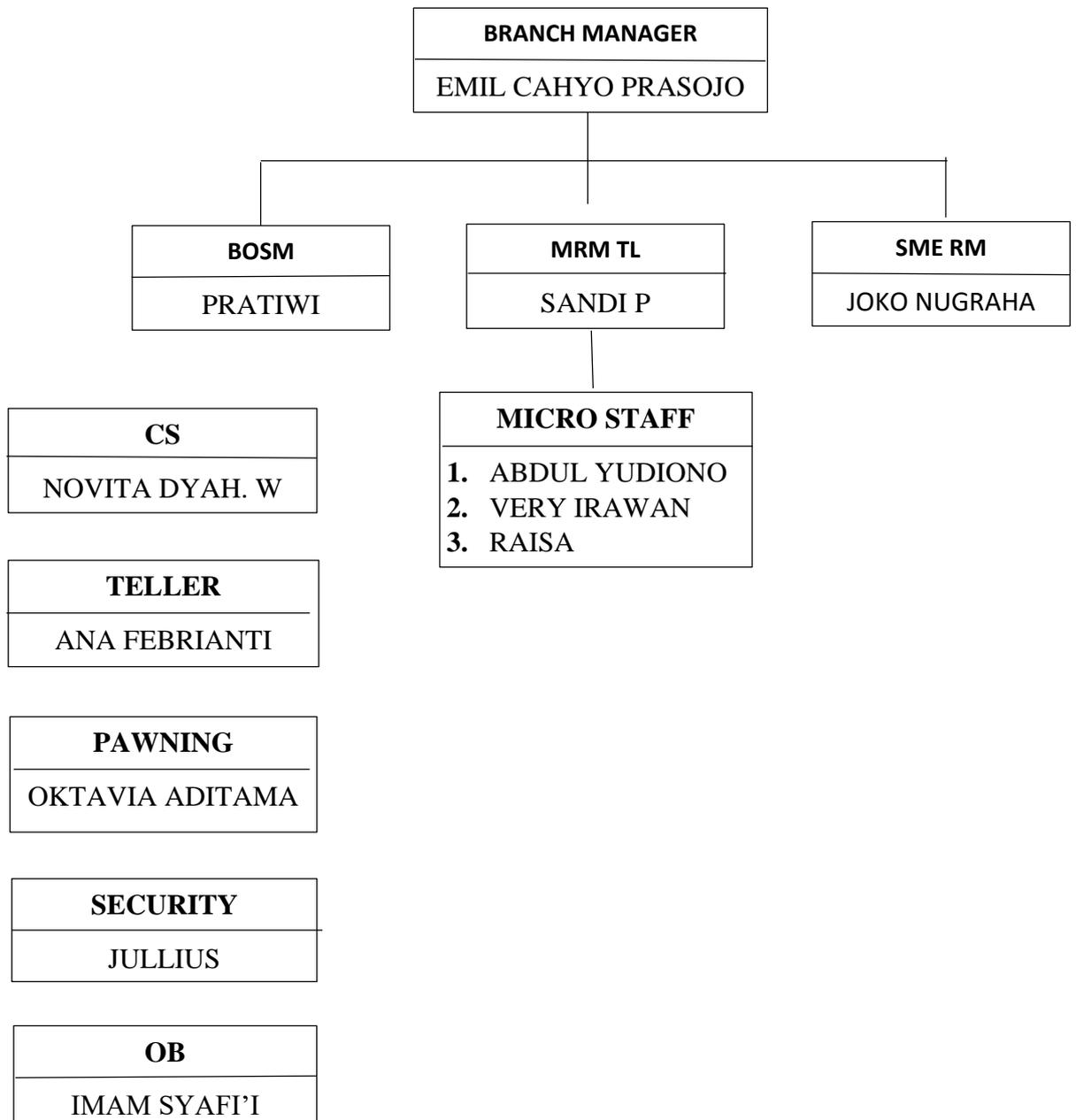
e) **BSI QRIS**

Layanan transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia. Keunggulan BSI QRIS yaitu:

- Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna BSI mobile dalam bertransaksi menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman.
- Sistematis Transaksi menjadi cepat, sistematis, dan otomatis.
- Ringkas Tidak memerlukan uang kembali.

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan/instansi

Berikut ini adalah struktur organisasi pada Bank Syriag Indonesia Kantor Cabang Mojokerto Surodinawan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Deskripsi Tugas :

- a) **Branch Manager** Sebagai kepala cabang, Branch Manager memegang peran krusial dalam perbankan syariah, baik dalam operasional harian maupun pengembangan bank. Tugasnya meliputi mengawasi dan mengoordinasikan kegiatan operasional, memimpin pemasaran perbankan, memantau aktivitas operasional, mengelola prosedur manajemen risiko, dan mengembangkan kegiatan operasional.
- b) **Branch Operational Service Manager**, Branch Operational Service Manager bertanggung jawab untuk memverifikasi data operasional di banking hall serta menyetujui semua transaksi administrasi sebelum dilaporkan kepada Branch Manager.
- c) **MRM TL** *Micro relationship manager team leader* (MRM TL) adalah seorang pemimpin dalam tim manajer hubungan mikro yang bertanggung jawab untuk Mengidentifikasi dan menarik nasabah di segmen mikro untuk meningkatkan portofolio klien bank, Mengelola dan memastikan proses penagihan dari nasabah mikro berjalan efektif dan sesuai dengan prosedur, termasuk memimpin tim dan memastikan pencapaian target yang ditetapkan.
- d) **SME RM** *Small medium enterprise relationship manager* (SME RM) adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk mencari dan membangun hubungan dengan pemilik usaha kecil dan menengah, menawarkan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka,

serta menyediakan dan mengelola fasilitas pembiayaan bagi UKM, dengan plafon lebih dari Rp200 juta.

- e) **Micro Staff** *Mikro Staff* bertugas memastikan dokumen pembiayaan lengkap sebelum fasilitas dicairkan, melakukan input data pembiayaan dengan benar dan akurat dalam sistem, serta mencetak dokumen pembiayaan seperti SP3, Akad, SUP, Order Notaris (jika ada), dokumen terkait asuransi, Surat Penolakan, Surat Kuasa, dan dokumen turunan lainnya sesuai ketentuan.
- f) **Customer Service** adalah posisi dalam sebuah organisasi yang bertugas memberikan layanan dan bantuan kepada nasabah, menjawab pertanyaan, dan membantu menyelesaikan masalah yang mereka hadapi terkait produk atau layanan, mengatasi dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang diajukan oleh nasabah serta menawarkan informasi tentang produk dan layanan yang tersedia.
- g) **Teller** adalah posisi dalam perbankan yang bertanggung jawab untuk melakukan berbagai transaksi perbankan seperti setoran, penarikan, transfer, dan pembayaran tagihan secara langsung di loket atau melalui mesin ATM. Sebagai ujung tombak layanan perbankan, teller memainkan peran kunci dalam memastikan pengalaman nasabah yang lancar dan memuaskan saat berinteraksi dengan bank.
- h) **Pawning** bertanggung jawab untuk mencapai target bisnis Gadai Emas BSM, mencakup pembiayaan gadai dan fee-based income, serta memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.

- i) **Security** bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerja, melaksanakan pengamanan dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah berlaku.
- j) **OB Office Boy** Memastikan kebersihan dilingkungan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah. Melakukan penataan ruangan, alat, maupun perlengkapan kerja setiap pegawai dengan tujuan menciptakan suasana yang nyaman bagi para pegawai dalam bekerja.

2.3. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan perbankan pada umumnya mencakup penghimpunan dana dalam bentuk simpanan seperti Giro, Tabungan, dan Deposito, serta penyaluran pembiayaan dan layanan lainnya sesuai dengan akad atau prinsip syariah.

a. Produk Dana

a) Tabungan Easy Wadiah

Tabungan Easy Wadiah BSI merupakan tabungan yang menggunakan akad wadiah atau skema titipan, di mana nasabah bertindak sebagai penitip dana dan memberikan amanah kepada bank untuk mengelola dana tersebut. Tabungan ini tidak menawarkan bonus, namun bank dapat memberikan insentif sukarela tanpa adanya kesepakatan formal. Tabungan Easy Wadiah dirancang khusus untuk menabung dan tidak bertujuan untuk

meningkatkan nilai tabungan. Keunggulan dari Tabungan Easy Wadiah meliputi:

- 1) Gratis Biaya Administrasi: Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan.
- 2) Tarik Tunai Gratis: Penarikan tunai dapat dilakukan secara gratis di semua ATM Bank Mandiri.
- 3) Kartu ATM Multifungsi: Kartu ATM dapat digunakan di semua ATM BSI, Mandiri, Bersama, Link, Prima, serta mesin ATM berlogo VISA.

b) Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan Mudharabah BSI merupakan tabungan yang menggunakan akad mudharabah atau skema kerjasama antara nasabah dan bank. Dalam skema ini, nasabah tidak hanya menitipkan dananya, tetapi juga memberikan izin kepada bank untuk mengelola dana tersebut dengan tujuan meraih keuntungan. Laba atau keuntungan yang diperoleh akan dibagi antara bank dan nasabah sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Pembagian keuntungan ini bisa dilakukan secara bulanan atau tahunan, bergantung pada perjanjian yang disepakati. Jika bank mengalami kerugian dalam pengelolaan dana, kerugian tersebut sepenuhnya akan ditanggung oleh bank. Tabungan Mudharabah ini dirancang untuk tujuan investasi dana. Keunggulan dari Tabungan Easy Mudharabah meliputi:

- 1) Tarik Tunai Gratis: Penarikan tunai di ATM BSI dan ATM Bank Mandiri tanpa biaya.
- 2) Kartu ATM Multifungsi: Kartu ATM dapat digunakan di semua ATM BSI, Mandiri, Bersama, Link, Prima, serta mesin ATM berlogo VISA.
- 3) Nisbah Bagi Hasil: Mendapatkan nisbah atau bagi hasil sebesar 8-13% dari total keuntungan pengelolaan dana nasabah.

c) TabunganKu

TabunganKu adalah produk tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah yang dirancang untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan. Tabungan ini diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk membuka TabunganKu, setoran awal adalah Rp20.000 untuk tabungan tanpa ATM dan Rp80.000 untuk tabungan dengan ATM. Keunggulan TabunganKu meliputi:

- 1) Persyaratan Mudah: Cukup dengan KTP dan NPWP.
- 2) Fasilitas E-Banking Lengkap: Termasuk akses ke BSI Mobile dan Internet Banking.
- 3) Kartu BSI Debit: Berfungsi sebagai ATM dan debit.
- 4) Kemudahan Menyalurkan Zakat: Memudahkan proses penyaluran zakat

d) Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun merupakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia yang dirancang untuk membantu nasabah mempersiapkan masa pensiun mereka secara syariah. Tabungan ini ditujukan untuk nasabah perorangan yang ingin menyiapkan dana pensiun untuk masa depan, memastikan keamanan finansial saat pensiun nanti. Dana yang terkumpul dari tabungan pensiun akan diserahkan kepada Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerja sama dengan BSI, yang akan mengelola dan mengembangkan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah. Keunggulan tabungan pensiun meliputi:

- 1) Persyaratan Pembukaan Rekening Mudah: Proses pembukaan rekening yang sederhana dan mudah.
- 2) Fasilitas E-Banking Lengkap: Akses penuh ke layanan BSI Mobile dan Internet Banking.
- 3) Kartu BSI Debit Co-Branding Taspen: Kartu yang dapat digunakan sebagai ATM dan debit, memberikan kemudahan dalam transaksi sehari-hari.

e) Tabungan Haji

Tabungan Haji adalah produk tabungan khusus yang dirancang untuk membantu nasabah menyiapkan dana untuk ibadah haji. Tabungan Haji BSI bertujuan untuk membantu nasabah mengumpulkan dana yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji. Tabungan ini memfasilitasi nasabah dalam merencanakan dan

mempersiapkan perjalanan haji mereka secara finansial. Nasabah dapat membuka Tabungan Haji dengan setoran awal yang relatif ringan dan memiliki saldo minimum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSI, setoran awal untuk membuka Tabungan Haji cukup Rp.100.000 yang terbilang ringans etoran ini dapat dilakukan secara rutin untuk mencapai target dana haji, jika sudah terkumpul samapi Rp.25.100.000 akan didaftarkan ke Siskohat Kementerian Agama. Keunggulan Tabungan Haji adalah:

- 1) **Akses Kartu ATM:** Setelah terdaftar dengan nomor porsi haji, nasabah dapat menggunakan kartu ATM di jaringan yang berlogo VISA dan Mastercard.
- 2) **Fasilitas E-Banking Lengkap:** Nasabah mendapatkan akses penuh ke layanan e-banking, termasuk SMS Banking, BSI Mobile, dan Internet Banking, untuk kemudahan transaksi dan pemantauan saldo.
- 3) **Gratis Biaya Administrasi:** Tabungan Haji tidak dikenakan biaya administrasi, membuat pengelolaan tabungan lebih efisien dan hemat biaya.
- 4) **Kemudahan Porsi Keberangkatan:** Tabungan Haji memberikan kemudahan dalam memperoleh porsi keberangkatan haji, membantu nasabah dalam perencanaan perjalanan ibadah.

5) **Pelunasan Biaya Haji Secara Online:** Pelunasan biaya haji dapat dilakukan secara online, memudahkan nasabah dalam proses pembayaran dan administrasi.

f) **BSI Giro**

BSI Giro adalah produk tabungan yang tersedia untuk perorangan maupun instansi dalam bentuk rupiah. Saat ini, BSI Giro hanya mendukung transaksi dalam mata uang rupiah. BSI Giro menawarkan solusi perbankan yang praktis dan bermanfaat bagi nasabah yang membutuhkan fleksibilitas dalam mengelola dana dan melakukan transaksi. Berikut adalah fitur dan keunggulan dari BSI Giro

- 1) **Fleksibilitas Penarikan:** Saldo BSI Giro dapat ditarik kapan saja selama jam kerja, dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau kartu debit.
- 2) **Pengelolaan Dana:** Dana yang tersimpan di BSI Giro dikelola oleh bank berdasarkan akad wadiah, dengan perjanjian bonus sebesar 3% dari total keuntungan hasil pengelolaan dana.
- 3) **Setoran Awal dan Saldo Minimum:** Setoran awal untuk membuka rekening BSI Giro adalah Rp500.000, dan saldo minimum yang harus dipertahankan juga sebesar Rp500.000.
- 4) **Keunggulan BSI Giro:**
 - **Kemudahan Transaksi:** Memudahkan transaksi menggunakan cek atau bilyet giro.

- Bonus Bulanan: Mendapatkan bonus bulanan sesuai dengan perjanjian dan kebijakan BSI.
- Laporan Keuangan: Nasabah menerima laporan keuangan setiap bulan untuk memantau aktivitas dan saldo rekening.

g) Tabungan Junior

Tabungan Junior adalah produk tabungan khusus yang dirancang untuk anak-anak dan pelajar di bawah usia 17 tahun, bertujuan untuk mendorong kebiasaan menabung sejak dini. Tabungan Junior membantu anak-anak dan pelajar dalam membangun kebiasaan menabung dengan fitur-fitur yang dirancang khusus untuk mereka.

Berikut adalah keunggulan dari Tabungan Junior:

- 1) Bonus Menarik: Nasabah Tabungan Junior berhak mendapatkan bonus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Gratis Biaya Administrasi: Tidak ada biaya administrasi bulanan, menjadikan tabungan ini lebih hemat dan terjangkau.
- 3) Identitas Anak pada Buku Tabungan dan Kartu ATM: Nama anak akan dicantumkan pada buku tabungan dan kartu ATM, memberikan rasa kepemilikan dan tanggung jawab yang lebih besar.

h) Tabungan Simple

Tabungan Simpanan adalah produk tabungan berbasis akad Wadiah Yad Dhamanah yang dirancang khusus untuk siswa. Produk ini

diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dan memiliki persyaratan yang mudah serta fitur-fitur menarik. Tujuan dari Tabungan Simple adalah untuk mendukung edukasi keuangan dan inklusi finansial, serta mendorong budaya menabung sejak dini. Keunggulan Tabungan Simpanan Pelajar adalah bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai, mensukseskan program inklusi keuangan yang diselenggarakan oleh OJK.

i) Tabungan Bisnis

Tabungan Bisnis adalah produk tabungan berbasis akad Mudharabah Mutlaqah dalam mata uang rupiah, dirancang khusus untuk mempermudah transaksi bagi segmen wiraswasta. Tabungan ini menawarkan limit transaksi harian yang lebih tinggi serta berbagai fitur unggulan, termasuk bebas biaya untuk RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring yang dapat dilakukan melalui Teller maupun Net-Banking. Keunggulan dari Tabungan Bisnis adalah gratis biaya transfer RTGS dan SKN via Teller dan Net-Banking (minimal saldo sebelum transaksi 10jt), gratis biaya titipan kliring via Teller (minimal saldo sebelum transaksi 10jt), limit transaksi bisnis.

j) Tabungan Rencana

Tabungan Rencana adalah produk tabungan berbasis akad Mudharabah Mutlaqah yang dirancang untuk membantu perorangan dalam merencanakan keuangan mereka dengan sistem

autodebet. Tabungan ini juga dilengkapi dengan perlindungan asuransi syariah tanpa biaya tambahan. Keunggulan Tabungan Rencana meliputi:

- 1) **Kepastian Mencapai Target Dana:** Sistem autodebet memastikan bahwa dana yang direncanakan dapat tercapai dengan konsisten.
- 2) **Bagi Hasil Kompetitif:** Menawarkan tingkat bagi hasil yang bersaing untuk meningkatkan nilai tabungan.
- 3) **Perlindungan Asuransi Syariah Gratis:** Termasuk perlindungan asuransi syariah tanpa biaya tambahan, memberikan keamanan tambahan bagi nasabah.

b. Produk Pembiayaan

a) BSI Griya Hasanah

BSI Griya Hasanah merupakan layanan pinjaman kepemilikan rumah untuk bermacam keperluan seperti pembelian rumah baru/ rumah second/ ruko/ rukan/ apartemen, kavling siap untuk bangun, pembangunan atau perbaikan rumah, ambil alih pembiayaan dari bank lain dan refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah. Keunggulan dari BSI Griya Hasanah adalah biaya ringan, skema layanan syariah yang pastikan setiap biaya sesuai tujuannya, pengajuan pembiayaan rumah lebih mudah dan cepat secara

online, prinsip jual beli menjadikan cicilan pasti sesuai kesepakatan nasabah dan bank.

b) BSI KPR Sejahtera

BSI KPR Sejahtera merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah. Keunggulan dari BSI KPR Sejahtera adalah angsuran ringan dan tetap, subsidi bantuan uang muka, dan sesuai prinsip syariah.

c) BSI KUR Mikro

BSI KUR Mikro adalah produk pinjaman dari Bank Syariah Indonesia yang dirancang khusus untuk usaha mikro, kecil, dan menengah. Pinjaman ini bertujuan memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafon mulai dari Rp10 juta hingga Rp50 juta. Keunggulan BSI KUR Mikro adalah menawarkan persyaratan yang mudah, proses cepat dan sesuai dengan prinsip syariah.

d) BSI Mitraguna Berkah

BSI Mitraguna Berkah adalah pembiayaan tanpa agunan yang dirancang khusus untuk pegawai payroll di Bank Syariah Indonesia. Produk ini menawarkan berbagai manfaat dan kemudahan, memberikan fleksibilitas dalam penggunaan dana untuk berbagai keperluan. Keunggulan BSI Mitraguna Berkah adalah pinjaman ini memberikan tenor sampai 15 tahun dengan

cicilan yang ringan dan tetap. Disamping itu jenis pinjaman ini prosesnya gampang dan cepat.

e) BSI Multiguna Hasanah

BSI Multiguna Hasanah adalah produk pembiayaan yang menyediakan fasilitas untuk berbagai keperluan konsumtif mencakup, pembelian barang konsumtif seperti, perbaikan rumah, perabot rumah tangga, dan lain-lain. Pembelian Jasa, layanan seperti wedding organizer, perawatan medis, biaya pendidikan, dan jasa travel agent. Keunggulan BSI Multiguna Hasanah adalah tujuan yang jelas sesuai dengan syariah dan perundang-undangan yang berlaku, jaminan rumah bisa atas nasabah, pasangan ataupun orangtua dan anak kandung.

f) BSI Oto

BSI Oto merupakan layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil second dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. Keunggulan BSI Oto adalah proses mudah dan cepat, tenor 16 pembiayaan sampai dengan 7 tahun, fasilitas autodebet dari tabungan, angsuran murah dan tetap, dan kerjasama lebih dari 13.000 dealer.

c. Investasi

a) Deposito Rupiah

Deposito adalah produk investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah, tersedia untuk nasabah perorangan maupun

perusahaan dalam mata uang rupiah. Produk ini menawarkan berbagai pilihan jangka waktu investasi, yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan, memungkinkan nasabah untuk memilih sesuai dengan kebutuhan dan tujuan keuangan mereka. Keunggulan Deposito Rupiah adalah nisbah bagi hasil yang kompetitif, fasilitas ARO (Automatic Roll Over) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan, terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan.

b) BSI Reksadana Syariah

BSI Reksadana Syariah adalah sarana yang digunakan untuk mengumpulkan dana dari masyarakat sebagai pemodal. Dana yang terkumpul kemudian diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek yang sesuai dengan prinsip syariah oleh manajer investasi. Semua investasi dilakukan dengan mematuhi ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam. Keunggulan BSI Reksadana Syariah adalah satu-satu APERD di perbankan syariah, halal mudah dan transparan dalam melakukan transaksi reksadana syariah, praktis melalui autodebet secara bulanan (installment plan).

c) BSI Prioritas

BSI Prioritas adalah layanan eksklusif dari Bank Syariah Indonesia yang menawarkan fasilitas istimewa bagi nasabah perorangan terpilih. Program ini dirancang untuk memberikan

layanan yang lebih personal dan premium, dengan berbagai keuntungan khusus yang tidak tersedia untuk nasabah umum. Keunggulan dari BSI Prioritas adalah menawarkan berbagai produk yang lengkap dan sesuai dengan prinsip syariah, termasuk layanan perbankan, dan investasi, memberikan dukungan tidak hanya dalam aspek finansial tetapi juga dalam layanan sosial, untuk pengalaman yang lebih holistik, menyediakan pengalaman perbankan yang istimewa dan berbeda dibandingkan layanan perbankan biasa, serta menggunakan teknologi yang handal untuk memudahkan dan mempercepat transaksi, memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Pelaksanaan Kerja yang dilakukan ditempat Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang oleh penulis dilakukan pada tempat magang PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Mojokerto Surodinawan pada tanggal 01 Juli 2024 – 31 Agustus 2024. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada hari senin-Jum'at jam kerja dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Pada hari pertama pelaksanaan magang penulis memulai dengan memperkenalkan diri kepada seluruh staf di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Indonesia Mojokerto Surodinawan. Disambut oleh pimpinan cabang, penulis diperkenalkan dengan struktur organisasi dan diperkenalkan kepada Ibu Pratiwi selaku Branch Operational Service Manager yang juga bertindak sebagai pembimbing lapangan. Penulis mengikuti orientasi mengenai kegiatan operasional perbankan yang mencakup berbagai aspek, mulai dari produk-produk syariah yang ditawarkan BSI hingga pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Ibu Pratiwi memberikan penjelasan mendalam tentang prinsip-prinsip dasar perbankan syariah, termasuk perbedaan utama antara perbankan syariah dan konvensional dan juga menjelaskan tentang aturan atau prosedur internal yang harus diikuti selama pelaksanaan magang.

Setelah mendapatkan penjelasan dan melakukan observasi terhadap kegiatan sehari-hari di cabang, termasuk aktivitas di *Front office*

(*Customer Service* dan *Teller*) serta *back office*, penulis bersama tiga anak magang lainnya dari kampus yang berbeda ditempatkan secara bergilir di berbagai bagian melalui sistem rolling. Hal ini dilakukan agar setiap peserta magang dapat memperoleh pengalaman yang komprehensif di seluruh aspek operasional bank. Kegiatan yang rutin dilakukan yaitu setiap pagi sebelum memulai kegiatan, seluruh staf berkumpul untuk melaksanakan briefing pagi. Dalam briefing ini Pimpinan cabang atau supervisor mengulas kinerja cabang pada hari sebelumnya, termasuk penyampaian target yang harus dicapai oleh masing-masing tim atau individu pada hari itu, baik terkait penjualan produk bank maupun pelayanan nasabah, membahas mengenai kondisi terkini, baik internal maupun eksternal, seperti perubahan peraturan, tren pasar, atau berita terkait yang dapat mempengaruhi operasi bank.

Hari pertama penulis diminta untuk mengamati aktivitas yang dilakukan oleh petugas *customer service* dan *Teller* dalam kegiatan pelayanan nasabah dengan tujuan agar penulis mengerti alur kerja serta ketentuan yang berlaku. Dihadiri hari berikutnya penulis mulai ditempatkan dibagian-bagian front office seperti:

1. Teller

Teller memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Teller menjadi garda terdepan dalam memastikan proses transaksi berjalan dengan lancar, akurat, dan aman. Keberhasilan dalam menjalankan tugas sebagai teller sangat

bergantung pada keterampilan teknis, pemahaman terhadap produk perbankan, serta kemampuan komunikasi yang baik dengan nasabah. Pada bagian teller ini penulis memiliki tugas membantu petugas teller dalam berbagai tugas pendukung untuk memastikan kelancaran proses transaksi seperti:

- b) Membantu menghitung dan mensortir uang tunai yang diterima atau akan diserahkan kepada nasabah baik secara manual maupun menggunakan mesin penghitung uang,
- c) Membantu memeriksa kelengkapan dan keaslian dokumen transaksi, seperti slip setoran, penarikan, dan transfer.
- d) Menyusun laporan transaksi harian yang dilakukan oleh teller, termasuk pencatatan jumlah uang yang masuk dan keluar.
- e) Mengelola pengarsipan dokumen transaksi yang telah selesai diproses untuk memastikan kerapian dan kemudahan akses data di kemudian hari.
- f) Di bawah pengawasan petugas teller, penulis dilibatkan dalam memberikan informasi dasar kepada nasabah mengenai layanan bank atau membantu mereka mengisi formulir transaksi.
- g) Membantu teller memastikan bahwa saldo uang tunai di kasir sesuai dengan catatan transaksi di akhir hari.

2. Layanan Nasabah (*Customer Service*)

Customer Service merupakan salah satu bagian penting dalam operasional bank, khususnya dalam hal memberikan pelayanan non-transaksional kepada nasabah. Customer Service berperan sebagai garda depan dalam membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Peran Customer Service tidak hanya terbatas pada memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan, tetapi juga membantu nasabah dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan administratif, seperti pembukaan rekening, perubahan data, penanganan keluhan, hingga pengajuan produk perbankan seperti kartu kredit atau pembiayaan. Layanan Nasabah (*customer service*) bertugas melayani pertanyaan, saran, juga keluhan nasabah dan kemudian memberikan saran yang sesuai untuk menyelesaikan persoalan nasabah dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan. Penulis membantu aktivitas yang mendukung operasional layanan nasabah, beberapa tugas yang dilakukan penulis di bagian Customer Service antara lain:

- a) Membantu menyambut nasabah yang datang ke bank, serta mengarahkan mereka ke layanan yang mereka butuhkan, seperti pembukaan rekening baru, pembuatan kartu ATM, atau registrasi layanan digital

- b) Membantu nasabah dalam proses registrasi layanan digital bank, seperti mobile banking atau internet banking, serta memberikan panduan penggunaan layanan tersebut.
- c) Mengelola dan memproses dokumen yang diperlukan untuk keperluan nasabah, seperti pengisian formulir pembukaan rekening, pengajuan perubahan data, dan lainnya
- d) Membantu kegiatan operasional harian di bagian customer service, seperti pengarsipan, penataan dokumen, dan memastikan kelancaran layanan di kantor cabang.

3.2 Hasil Pengamatan ditempat Magang

Saat Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Bank syariah Indonesia Kcp Mojokerto Surodinawan pada kegiatan operasionalnya fokus pada pelayanan nasabah, PT. Bank syariah Indonesia Kcp Mojokerto Surodinawan bergerak pada bidang jasa. Pada pelayanan kepada nasabah banyak dilakukan oleh front office, pelayanan tersebut meliputi pembayaran angsuran, penarikan uang, pembukaan tabungan, realisasi kredit nasabah dan lain sebagainya. Hasil pengamatan penulis selama melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojokerto Surodinawan mencakup berbagai aspek di perbankan syariah yang dilakukan di cabang tersebut. Berikut adalah beberapa hasil pengamatan penulis:

1. **Pelayanan Teller:**

- a) Teller di KCP Mojokerto Surodinawan bertugas melayani transaksi tunai seperti setor dan tarik tunai, pembayaran tagihan, serta transfer antar-rekening.
- b) Karena hanya terdapat 1 teller, ada penekanan pada kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah. Setiap transaksi diusahakan untuk selesai dalam waktu singkat guna menghindari antrian yang panjang. Alasan hanya terdapat 1 teller maupun customer service antara lain kantor cabang pembantu biasanya melayani wilayah dengan volume transaksi yang lebih kecil dibandingkan dengan kantor cabang utama. Bank Syariah Indonesia juga seperti banyak bank lainnya, mendorong nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital seperti mobile banking dan internet banking. Dengan peningkatan penggunaan layanan digital diharap dapat mengurangi kebutuhan nasabah untuk datang langsung ke bank dan kebutuhan akan petugas di cabang fisik berkurang.
- c) Teller sangat teliti dalam memverifikasi identitas nasabah serta memeriksa keaslian uang yang diterima untuk menjaga keamanan transaksi.
- d) Penggunaan sistem perbankan internal sangat membantu dalam mempercepat proses transaksi, namun tetap diperlukan perhatian ekstra dalam memverifikasi data untuk menghindari kesalahan.

2. **Pelayanan Customer Service (CS):**

- a) CS berperan dalam menangani pembukaan rekening baru, penutupan rekening, penggantian kartu ATM, pengaduan nasabah, dan layanan informasi perbankan lainnya.
- b) Proses pelayanan CS memerlukan kemampuan komunikasi yang baik, karena sering kali nasabah membutuhkan penjelasan mendetail tentang produk atau solusi dari permasalahan yang mereka hadapi.
- c) CS juga berperan dalam edukasi nasabah tentang layanan digital bank, seperti mobile banking dan internet banking, guna mengurangi kebutuhan nasabah untuk datang langsung ke bank.
- d) Meskipun hanya ada satu CS, penjadwalan pelayanan diatur sedemikian rupa agar nasabah tetap mendapatkan pelayanan yang memuaskan tanpa harus menunggu terlalu lama.

3. **Pengelolaan Antrian dan Kepuasan Nasabah:**

- a) Sistem antrian yang terstruktur membantu menjaga agar pelayanan tetap berjalan lancar meskipun jumlah petugas terbatas.
- b) KCP Mojokerto Surodinawan juga menyediakan tempat duduk yang nyaman bagi nasabah yang sedang menunggu giliran pelayanan, serta memberikan informasi estimasi waktu tunggu agar nasabah tidak merasa diabaikan.

- c) Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama, sehingga teller dan CS berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan solutif, meskipun dengan keterbatasan jumlah staf.

4. **Kendala yang Dihadapi:**

- a) Kendala utama yang dihadapi adalah pada saat terjadi lonjakan nasabah, terutama pada hari-hari sibuk seperti awal bulan atau menjelang libur panjang. Pada situasi ini, antrian dapat menjadi lebih panjang, dan nasabah harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan.
- b) Selama pelaksanaan magang, sering terjadi sistem perbankan mengalami gangguan teknis yang menghambat proses transaksi. Petugas harus segera mencari solusi atau mengarahkan nasabah ke saluran alternatif seperti layanan digital.

3.3 **Usulan Pemecahan Masalah / Solusi**

Berikut adalah usulan pemecahan masalah atau solusi berdasarkan kendala yang dihadapi selama magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojokerto Surodinawan:

1. **Terkait Kendala Lonjakan Nasabah pada Hari-Hari Sibuk**

- **Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Fleksibel,**
Mengelola sumber daya manusia dengan cara memanfaatkan staf yang ada untuk membantu di bagian yang memerlukan tambahan tenaga terutama pada hari-hari sibuk merupakan contoh manajemen SDM yang fleksibel. Menurut teori *Human Resource*

Flexibility oleh Wright & Snell (1998), fleksibilitas SDM sangat penting untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan operasional tanpa perlu menambah biaya tetap yang tinggi. Mengalokasikan staf dari departemen lain untuk sementara waktu saat lonjakan nasabah merupakan salah satu penerapan strategi ini. Hal ini akan membantu mempercepat proses pelayanan tanpa menambah biaya operasional secara permanen.

- **Edukasi Layanan Digital**, Edukasi digital kepada nasabah sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Teori ini menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Dengan memberikan edukasi intensif, bank dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. Meningkatkan edukasi layanan digital yang lebih intensif kepada nasabah tentang penggunaan layanan digital terutama untuk transaksi rutin seperti pembayaran dan transfer. Edukasi secara langsung maupun melalui media sosial yang pada akhirnya dapat membantu mengurangi jumlah nasabah yang datang ke cabang.

2. Kendala Gangguan Sistem Perbankan yang Menghambat Proses Transaksi

- **Pelatihan Karyawan dan *Knowledge Management*,**
Memberikan pelatihan tambahan kepada staf sesuai dengan teori *Continuous Learning* dan *Knowledge Management*. Menurut Peter Senge (1990) dalam *The Fifth Discipline*, organisasi yang belajar secara terus-menerus akan lebih adaptif dan dapat merespons perubahan atau kendala dengan lebih baik. Memberikan pelatihan tambahan kepada staf mengenai troubleshooting perangkat keras seperti printer dan sistem perbankan, agar pegawai dapat dengan cepat menangani masalah yang muncul secara efektif tanpa harus menunggu dukungan teknis dari pusat.
- **Maintenance Proaktif dan Manajemen Risiko Operasional,**
Pemeliharaan sistem secara berkala adalah bentuk manajemen risiko operasional yang sesuai dengan teori *Operational Risk Management (ORM)*. Proses maintenance proaktif membantu mengurangi risiko gangguan yang tidak terduga dan memungkinkan organisasi untuk mengendalikan risiko dengan lebih baik. Hal ini juga mencakup perencanaan *Business Continuity* (kelanjutan bisnis) untuk menjaga operasional tetap berjalan meskipun ada perbaikan sistem. Melakukan maintenance

secara berkala dan proaktif di luar jam operasional bank, sehingga gangguan sistem dapat diminimalisir.

Solusi yang diusulkan tidak hanya mengandalkan pemecahan masalah jangka pendek, tetapi juga mencerminkan penerapan prinsip manajemen modern yang mendukung perbaikan jangka panjang dalam operasional bank. Teori-teori manajemen SDM, adopsi teknologi, manajemen risiko, dan pengelolaan pengetahuan menjadi pondasi dari solusi yang diusulkan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia, hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah, dan BNI Syariah. BSI beroperasi dengan landasan prinsip-prinsip syariah dalam Islam, yang melarang praktik riba (bunga), maisir (perjudian), dan gharar (ketidakpastian) dalam transaksi keuangan. Selama menjalani program magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojokerto Surodinawan penulis mendapatkan pengalaman praktis dalam dunia perbankan syariah, khususnya dalam hal pelayanan kepada nasabah dan operasional perbankan sehari-hari. Penulis berkesempatan untuk belajar langsung bagaimana menangani berbagai jenis nasabah dengan kebutuhan yang berbeda, serta bagaimana memberikan solusi yang tepat dan cepat.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah meskipun hanya terdapat 1 teller dan 1 customer service di KCP Mojokerto Surodinawan, bank berhasil memberikan pelayanan yang efisien dan tetap menjaga kualitas layanan kepada nasabah, karena teller dan cs dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat, serta menjaga ketelitian dalam setiap transaksi untuk menghindari kesalahan. Dengan operasional yang berjalan dengan baik ini namun masih terdapat beberapa kendala seperti antrian panjang di bagian teller akibat jumlah petugas yang terbatas, gangguan sistem teknologi, dan

masalah dengan printer. Kendala-kendala ini mempengaruhi efisiensi layanan dan kepuasan nasabah sehingga dapat dilakukan perbaikan dalam aspek operasional untuk lebih meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di BSI KCP Mojokerto Surodinawan ada beberapa saran yaitu menambah jumlah petugas terutama pada jam-jam sibuk dapat membantu mengurangi antrian panjang dan meningkatkan kepuasan nasabah, dan memberikan pelatihan tambahan kepada staf mengenai troubleshooting perangkat keras seperti printer dan sistem perbankan, agar dapat dengan cepat menangani masalah yang muncul tanpa harus menunggu dukungan teknis dari pusat.

Dengan adanya saran ini, diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan dapat lebih meningkatkan efisiensi operasional, mengatasi kendala yang ada, dan terus memberikan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan prinsip syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Edi. 2019. Program Pengalaman Lapangan (Magang) Terhadap Diri Mahasiswa Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi. Jurnal Penjaskesrek. Vol 6 No.2..
- bankbsi.co.id. (2021a). BSI, Bank Hasil Merger Untuk Perkuat Ekosistem Ekonomi Syariah. Bankbsi.Co.Id.<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-bank-hasil-merger-untuk-perkuat-ekosistem-ekonomi-syariah>
- Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Risma, R., Salim, A., & Saprida, S. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI TABUNGAN EASY WADIAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC SIMPANG PATAL PALEMBANG. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah (JIMESHA)*, 3(2), 135-144.
<https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/istilah-perbankan-syariah>

LAMPIRAN A-1

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.
KCP Mojokerto Surodinawan
Ruko Surodinawan Square No. 6 G
Jalan Surodinawan, Kota Mojokerto

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Branch Office Service Manajer BSI KCP Mojokerto Surodinawan menerangkan dengan sebenarnya, bahwa mahasiswa Prodi Manajemen dari STIE PGRI Dewantara Jombang atas nama berikut:

Nama : Rully Maulidiah Fatmawati

NIM : 2161208

Benar-benar telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di BSI KCP Mojokerto Surodinawan mulai tanggal 01 Juli 2024 s.d. 31 Agustus 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, ..01... Juli..... 2024

Menyetujui,


PRA TI WI
BOSM



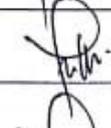
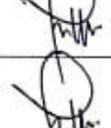
LAMPIRAN A-2

FORM AKTIVITAS HARIAN MAGANG / *LOG BOOK*

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Rully Maulidiah Fatmawati
 NIM : 2161208
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan
 Bagian/Bidang : Front Office (Teller dan CS)

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan Lingkungan Kerja - Memahami kegiatan operasional layanan di bank BSI - Pengenalan tugas-tugas yang akan dikerjakan selama magang 	
	02 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Belajar Mensortir Uang - Belajar menghitung Uang dengan Mesin Uang - Belajar menata voucher / Bukti transaksi teller 	
	03 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir Uang - Menghitung uang per 100 lembar lalu diban uang sesuai pecahan - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	04 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari transaksi - transaksi yang dilakukan oleh teller - Mensortir Uang - Menghitung uang per 100 lembar lalu diban uang sesuai pecahan - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	05 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir Uang - Menghitung uang per 100 lembar lalu diban uang sesuai pecahan - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
II	08 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu menulis nama nasabah yang mengambil cilem - Stempel voucher / Slip setoran - Scan dokumen nasabah 	

	09 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Stempel voucher / slip transaksi - Mengisi form BSI Hasanah Card dengan data nasabah yang mengajukan kartu pembiayaan. 	
	10 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari tentang tugas divisi marketing 	
	11 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Ikut mencari lembaga yang berpotensi untuk bekerja sama dengan BSI 	
	12 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari tentang akad - Mempelajari tentang investasi yang ada dibank syariah 	
III	15 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Belajar membuka rekening di BSI mobile - Membantu mengisi data nasabah yang melakukan deposito 	
	16 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah aktivasi BSI mobile - Membantu nasabah pembukaan rekening baru 	
	17 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut nasabah yang datang dan diberikan nomor antrian sesuai keluhan 	
	18 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivasi BSI mobile nasabah - Membantu nasabah pembukaan rekening baru 	
	19 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Stempel buku tabungan wadiah dan tabungan haji - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
IV	22 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir Uang - Menghitung uang per 100 lembar lalu diban uang sesuai pecahan - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	23 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu teller menyiapkan uang untuk nasabah yang penarikan tunai - Mensortir Uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	24 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir Uang - Menghitung uang per 100 lembar lalu diban uang sesuai pecahan 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	25 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mempelajari tentang pendaftaran posi haji - Mensortir dan menghitung uang nasabah 	
	26 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Sosialisasi tentang produk BSI di rumah sakit gatoel 	
V	29 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah pembukaan rekening baru - Membantu nasabah aktivasi BSI mobile 	
	30 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Stempel buku tabungan - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
	31 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivasi BSI mobile nasabah - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
	01 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut nasabah yang datang dan diberikan nomor antrian sesuai keluhan - Aktivasi BSI mobile nasabah 	
	02 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah pembukaan rekening baru - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
VI	05 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	06 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mempacketkan uang real - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	07 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menginput data nasabah Cilem - Stempel voucher bukti transaksi teller 	
	08 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	09 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah mengisi data untuk pendaftaran tabungan haji - Membantu pembukaan rekening haji 	

VII	12 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Register buku tabungan bisnis dan pension berencana - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
	13 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut nasabah yang datang dan diberikan nomor antrian sesuai keluhan - Aktivasi BSI mobile nasabah 	
	14 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivasi BSI mobile nasabah - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
	15 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi link untuk laporan pembukaan rekening baru pada hari itu 	
	16 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah pembukaan rekening baru - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
VIII	19 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut nasabah yang datang dan diberikan nomor antrian sesuai keluhan - Aktivasi BSI mobile nasabah 	
	20 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mengambil buku tabungan ke SD - Aktivasi BSI mobile nasabah 	
	21 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu nasabah pembukaan rekening baru - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
	22 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mengisi link untuk laporan pembukaan rekening baru pada hari itu 	
	23 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Register buku tabungan bisnis dan pension berencana - Menulis dokumen pembukaan rekening nasabah dan stempel 	
IX	26 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	27 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi - Stempel dokumen penarikan tunai 	
	28 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Stempel voucher / slip transaksi 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Menata dan mengurutkan bukti transaksi sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun transaksi - Mensortir dan Menghitung uang 	
	29 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Aktivasi BSI mobile nasabah - Mensortir dan Menghitung uang - Menata voucher / Bukti transaksi 	
	30 Agustus 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu transaksi teller seperti menghitung dan menyiapkan uang nasabah - Berpamitan dengan seluruh pegawai BSI KCP Mojokerto Surodinawan 	

Mojokerto, 30 Agustus 2024

Pendamping Lapangan,



 (PRATIWI)
 BOSM

LAMPIRAN A-3

PENILAIAN 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 : RULLY MAULIDIAH FATMAWATI
 NIM : 2161208
 Program Studi : MANAJEMEN
 Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan
 Alamat Tempat Magang : Ruko Surodinawan Square No. 6 G Jalan Surodinawan,
 Kota Mojokerto, Jawa Timur
 Bagian/Bidang : Front office (Teller, Customer service)

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	100
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	100
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	100
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	100
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	100
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas kerja*	100
Jumlah		790
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		98,75

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

MOJOKERTO, 30-08-2024

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai



 PRATIWI

LAMPIRAN A-4

PENILAIAN 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 : RULLY MAULIDIAH FATMAWATI
 NIM : 2161208
 Program Studi : MANAJEMEN
 Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto Surodinawan
 Bagian/Bidang : Front office (Teller, Customer service)

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	55
2.	Motivasi	55
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	75
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	55
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	55
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, 10 September 2024

Dosen Pembimbing Lapangan,

(Ratna Dwijayanti, SE., MM
 NIDN. (0725028502)

LAMPIRAN A-5

Dokumentasi



Input data nasabah



Koreksi Data Register tabungan



Membantu Teller



Sosialisasi



Frontliner Menyambut Nasabah



Aktivasi BSI Mobile



Mensortir dan Menghitung Uang



Perpisahan Bersama Pegawai Bank