

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG ( KKM )**

**PENERAPAN KOMUNIKASI FRONTLINER TERHADAP NASABAH**

**PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KC JOMBANG**



Oleh :

Estia Dwi Arfiana ( 2061142 )

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA**

**JOMBANG**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

**PENERAPAN KOMUNIKASI FRONTLINER TERHADAP NASABAH**

**PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KC JOMBANG**



Oleh :

Estia Dwi Arfiana ( 2061142 )

Jombang, 25 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

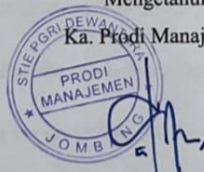
Dosen Pembimbing Lapangan

Wendy Saraswati

Deni Widyo P, SE., MM.

Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kami dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul " Penerapan Komunikasi Frontliner Terhadap Nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang". Laporan ini disusun berdasarkan data-data yang telah kami kumpulkan selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) juga berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang kami dapatkan di lingkungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pusat Jombang.

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

- 1) Bapak Dr. Abdul Rohim, S.E., M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 2) Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM selaku Ketua Progam Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
- 3) Bapak Deni Widyo Prasetyo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan kelompok kami dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.
- 4) Ibu Wendy Saraswati selaku pendamping lapangan Kuliah Kerja Magang.
- 5) Serta, seluruh jajaran karyawan BSI KC Jombang yang telah memberikan rasa nyaman, aman, dan membimbing kelompok kami selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

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

Jombang, 25 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Struktur Organisasi.....	9
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	11
BAB III.....	16
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGAN (KKM) .....	16
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang .....	16
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	17
BAB IV .....	19
KESIMPULAN .....	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.2 Saran .....	19
DAFTAR PUSTAKA .....	20
LAMPIRAN.....	a
LAMPIRAN 1. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG .....	a

LAMPIRAN 2. PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN .....	b
LAMPIRAN 3. PENILAIAN OLEH DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN .....	c
LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI/FOTO PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG.....	d
LAMPIRAN 5. FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG / LOG BOOK.....	j
LAMPIRAN 6. SRTIFIKAT MAGANG .....	q

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1. 1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KC Jombang .....</i>	<i>5</i>
<i>Sumber: www.bankbsi.co.id.....</i>	<i>5</i>
<i>Gambar 1. 2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Jomabag ....</i>	<i>5</i>
<i>Sumber: www.bankbsi.co.id.....</i>	<i>5</i>
<i>Gambar 2. 1 logo PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk .....</i>	<i>7</i>
<i>Sumber: commons.wikimedia.org .....</i>	<i>7</i>
<i>Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. ....</i>	<i>9</i>
<i>Sumber: www.bankbsi.co.id.....</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BSI KC Jombang.....</i>	<i>10</i>
<i>Sumber: Data diolah BSI KC Jombang (2023).....</i>	<i>10</i>

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Priode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM.....</i>	<i>6</i>
--	----------



## DAFTAR LAMPIRAN

<i>LAMPIRAN 1. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG...</i>	<i>a</i>
<i>LAMPIRAN 2. PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN .....</i>	<i>b</i>
<i>LAMPIRAN 3. PENILAIAN OLEH DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN .....</i>	<i>c</i>
<i>LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI/FOTO PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG .....</i>	<i>d</i>
<i>LAMPIRAN 5. FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG / LOG BOOK .....</i>	<i>j</i>
<i>LAMPIRAN 6. SRTIFIKAT MAGANG.....</i>	<i>q</i>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

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

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

Kecakapan komunikasi mencakup banyak hal, diantaranya tentang bagaimana komunikator menyampaikan pesan atau gaya berbicara yang digunakan dalam menyampaikan pesan, tentang bagaimana sikap frontliner saat mendengarkan keluhan nasabah dengan baik, ramah, dan sopan. Oleh karena itu kecakapan komunikasi frontliner memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah (Rakadiputra dan Naryoso, 2019). Namun,

seringkali ditemui kasus frontliner yang tidak melakukan komunikasi dengan baik sehingga menghambat usaha menciptakan kepuasan nasabah dan justru menambah masalah dengan adanya complain yang diajukan nasabah ke perusahaan.

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

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

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

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

#### **1. Bagi Mahasiswa**

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu khususnya manajemen sumber daya manusia secara langsung di tempat magang dan juga melakukan pengamatan dan penyesuaian antara teori dengan praktik kerja.
- b. Memperdalam dan meningkatkan kualitas, dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu manajemen sumber daya manusia.
- c. Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman untuk nantinya dapat terjun di lingkungan kerja, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- d. Mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang.
- e. Menambah wawasan terkait bagaimana membangun kecakapan komunikasi yang baik oleh frontliner sehingga tercipta komunikasi yang efektif.

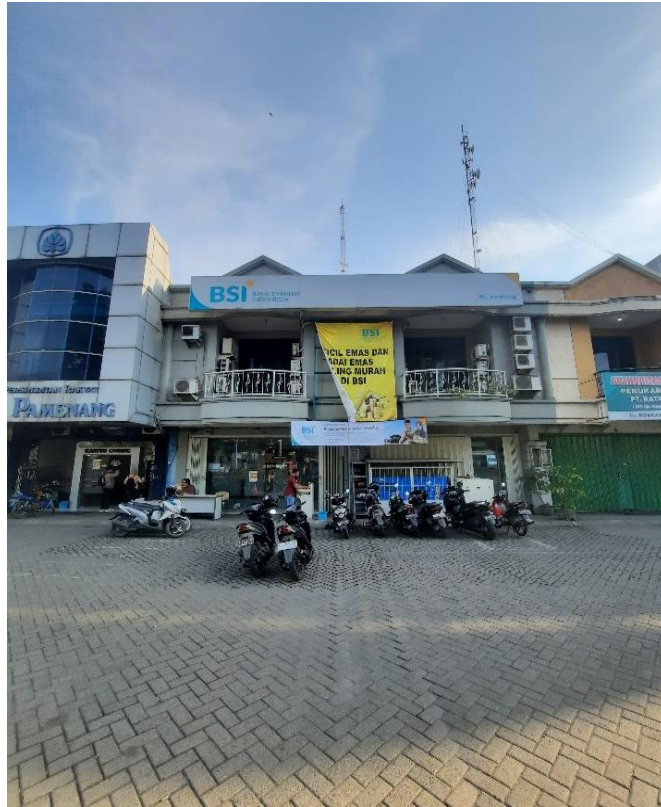
#### **2. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Jombang**

- a. Perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dipilihnya dengan maksimal.
- b. Perusahaan dapat melakukan evaluasi dan analisis secara berkala terhadap manajemen sumber daya manusia yang ada di BSI KC Jombang.

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

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

Nama perusahaan	: PT. Bank Syariah Indonesia. Tbk.
Alamat Kantor Pusat	: Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi. Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan..
Alamat Kantor Cabang Pusat Jombang	: Ruko Cempaka Mas Blok A/9. II. Soekarno-Hatta No.1. Kepuhkembeng. Babatan, Kepuhkembeng. Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
Telp	: (0321) 855528
Email	: <a href="mailto:contactus@bankbsi.co.id">contactus@bankbsi.co.id</a>
Website	: <a href="http://www.bankbsi.co.id">www.bankbsi.co.id</a>



*Gambar 1. 1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KC Jombang*

*Sumber: [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)*



*Gambar 1. 2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Jomabag*

*Sumber: [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)*

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk menjadi salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia, merupakan gabungan antara BRI Syariah, BNI Syariah dan

Bank Mandiri Syariah. Kami memilih perusahaan tersebut sebagai tempat melaksanakan kegiatan KKM kelompok kami, karena kami ingin mengetahui sistem kerja yang ada dalam sebuah perbankan syariah milik negara terutama pengelolaan SDM di dalamnya apakah telah terorganisir dengan baik atau masih perlu adanya evaluasi atau perbaikan atau saran lebih lanjut.

### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kelompok KKM kami melaksanakan Kuliah Kerja Magang selama kurang lebih satu bulan terhitung sejak tanggal 10 Juli sampai 25 Agustus 2023. Rentang waktu pelaksanaan KKM tersebut telah sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan program studi dan juga pihak PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Jombang. Pelaksanaan Kegiatan KKM menyesuaikan hari dan jam kerja yang berlaku di perusahaan, yakni hari Senin-Jum'at pukul 08.00 – 19.00 WIB. Selama kegiatan magang kami juga mulai menyusun laporan KKM kami, sehingga dapat berjalan dengan selaras antara mengumpulkan data dan menginput data yang dibutuhkan dalam laporan KKM.

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

*Tabel 1. 1 Priode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM*

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

#### 2.1 Sejarah Perusahaan



*Gambar 2. 1 logo PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk*

*Sumber: commons.wikimedia.org*

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)).

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi.



Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (*www.bankbsi.co.id*).

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

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

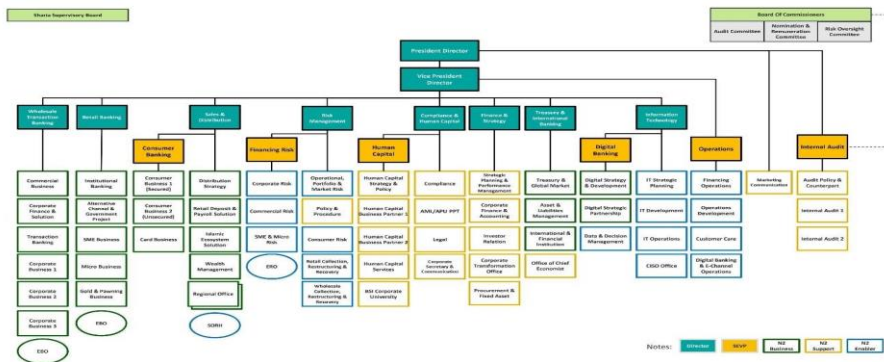
Berikut adalah visi dan misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (*www.bankbsi.co.id*):

**Visi** : Top 10 Global Islamic Bank

**Misi :**

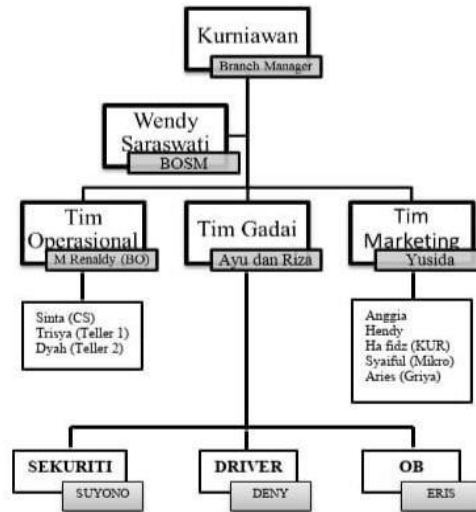
- 1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

**2.2 Struktur Organisasi**



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

Sumber: [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BSI KC Jombang

Sumber: Data diolah BSI KC Jombang (2023)

#### • Branch Manager

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

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

d) Mengkoordinasikan kegiatan operasional bank secara keseluruhan sesuai dengan ketentuan peraturan perusahaan, sistem dan prosedur anggaran perusahaan serta kebijaksanaan lainnya yang telah ditetapkan.

• **BOSM (Branch Office Service Manajer)** Tugas Branch office Service Manajer:

a) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya

b) Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.

c) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.

d) Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nasabah tabungan, dan nota-nota lainnya.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

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

• **Individu**

- Tabungan

Memberikan beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah.

- Haji dan Umroh

Menawarkan beragam produk haji dan umrah unggulan.

- Pembiayaan

Menawarkan beragam produk pembiayaan sesuai syariah.

- Investasi
 

Menawarkan beragam produk investasi sesuai syariah
- Transaksi
 

Produk dan layanan untuk menunjang transaksi nasabah.
- Emas
 

Memiliki produk emas unggulan.
- Bisnis/Wirausaha
 

Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro
- Prioritas
 

Layanan istimewa bagi nasabah istimewa.
- **Perusahaan**
  - Services
 

Layanan untuk meningkatkan perdagangan perusahaan.
  - Pembiayaan
 

Menawarkan beragam fasilitas pinjaman untuk perusahaan.
  - Simpanan
 

Memberikan fasilitas simpanan perusahaan sesuai syariah islam
  - Cash Management
 

Layanan mengelola arus kas perusahaan.
  - Tresuri
 

Produk tresuri.
- **Digital Banking**
  - BSI OTO melalui BSI Mobile

Wujudkan kendaraan impian, langkah mudah untuk kebaikan.

- BSI Smart Agent

Menghadirkan Bank Syariah Indonesia dekat dengan nasabah.

- BSI Mobile

Kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggamannya.

- BSI Aisyah

Chatbot interaktif Bank Syariah Indonesia.

- Solusi Emas

Tabungan e-mas & gadai emas.

- BSI JadiBerkah.id

Lebih mudah salurkan zakat, infaq, dan sedekah melalui platform

Jadiberkah.id

- BSI ATM CRM

Setor Tunai anti ribet.

- BSI Merchant Business

EDC Bank Syariah Indonesia.

- BSI API Platform

Integrasikan website dan aplikasi nasabah dengan layanan BSI.

- BSI Cardless Withdrawal

Kemudahan tarik tunai tanpa kartu.

- BSI Payment Point

Menghadirkan BSI dekat dengan nasabah.

- BSI QRIS

Solusi pembayaran digital yang mudah dan aman.

- Buka Rekening Online

Buka Rekening kapan saja dan dimana saja.

- BSI Net

Sekali klik untuk semua pembayaran dan transaksi bisnis anda.

- Mitraguna Online

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

- BSI Debit Card

- BSI Debit OTP

- Deposito Mobile

Investasi mudah tanpa perlu datang ke cabang.

Griya Hasanah Online

Wujudkan rumah impian.

Rekening Autosave dan Qurban

Berqurban menjadi semakin mudah.

E-mas BSI Mobile

- **Kartu**

- BSI Hasanah Card Classic

- BSI Hasanah Card Gold

- BSI Debit OTP

- BSI Debit GPN

- BSI Hasanah Card Platinum

- Kartu BSI Debit Sabi
- Kartu Debit BSI SimPel
- BSI Debit Visa
- Kartu Haji BSI Visa

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



## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGAN (KKM)

#### 3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. menjadi tempat kami melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM), perusahaan perbankan milik negara tersebut tersebar di berbagai kota atau kabupaten di Indonesia, salah satunya di Jombang. Lokasi BSI yang menjadi tempat magang kami adalah merupakan Kantor Cabang Pusat Jombang yang berada di Desa Kepuh Kembang, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Kami melaksanakan KKM selama kurang lebih satu bulan atau 30 hari kerja sesuai dengan kebijakan program studi dan juga perusahaan, terhitung sejak tanggal 10 Juli hingga 25 Agustus 2023. Jam dan hari kerja kami menyesuaikan dengan kebijakan perusahaan yakni hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 – 19.00 WIB.

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

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

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

### **1 Kendala yang Dihadapi**

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

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

### **3.1 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

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

- a. Adaptasi lingkungan menjadi sebuah hal yang wajar dan pasti harus dilakukan saat memasuki sebuah lingkungan baru, apalagi bagi seorang mahasiswa yang baru terjun ke dunia kerja. Sehingga kelompok kami perlu untuk menggali informasi dengan cepat dan memahami lingkup kerja dengan benar agar dapat melakukan adaptasi lingkungan dengan baik dan tepat.
- b. Seringkali antara teori dan implementasi menjadi dua hal yang bertolak belakang jika dilihat secara sekilas, sehingga perlu adanya pemahaman dan analisis lebih dalam terkait pengamatan yang didapatkan selama melakukan magang agar dapat tersinkronisasi atau disesuaikan dengan baik antara teori dan praktik.
- c. Perlu untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi siapapun, sehingga meskipun beban kerja yang harus ditanggung selama 11 jam akan dapat mengurangi stress kerja karyawan jika lingkungan kerja dapat tercipta lingkungan yang kondusif (Mulyono, 2010).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

#### **4.2 Saran**

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Mulyono, F. (2010). *Penanganan Stres Terkait Pekerjaan*. Jurnal Administrasi Bisnis, 6 (2), 132 – 145.
- Rakadiputra, R.R & Naryoso, A. (2019). *Hubungan antara Kecakapan Komunikasi Frontliner dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara*.
- Antariksa, Y. (2022). *Job Desc dan Tugas Pokok Manajer Cabang Bank-Branch Manager*. Ahli perbankan.com, (22 Agustus 2023).
- PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (2022). *Tentang Bank Syariah Indonesia*. Diakses pada [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), (22 Agustus 2023).

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN MAGANG



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

#### SURAT KETERANGAN NO. 02/701-3/10104

Yang bertanda tangan dibawah ini :

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

Dengan ini menerangkan  
bahwa

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

Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang

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

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan  
sebagaimana perlunya.

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

Wendy Saraswati  
Branch Operation Service Manager

## LAMPIRAN 2. PENILAIAN OLEH PENDAMPING LAPANGAN



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

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Estia Dwi Arfiana  
NIM : 2061142  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia. KC Jombang  
Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno Hatta No. 1,  
Kepuhkembeng, Kabupaten Jombang, Jawa Timur  
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	100
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	99
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	96
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	93
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	96
7.	Kemampuan berkomunikasi	96
8.	Produktivitas kerja*	92
Jumlah		757
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		95

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Sudah baik untuk di pertahan  
di tingkatkan komunikasi dan ketrampilan

Jombang, 21 Agustus 2023

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai,

( Wendy Saraswati )

### LAMPIRAN 3. PENILAIAN OLEH DOSEN PEMBIMBING LAPANGAN



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

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Estia Dwi Arfiana  
NIM : 2061142  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat Magang : PT Bank Syariah Indonesia KC Jombang  
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	100
2.	Motivasi	94
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	96
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	93
6.	Sistematika laporan	96
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	96
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		757
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		95

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 01 September 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,

( Deni Widyo P, SE., MM )



**LAMPIRAN 4. DOKUMENTASI/FOTO PELAKSANAAN KEGIATAN  
MAGANG**



**KEGIATAN DOA PAGI**



**MENDAMPINGI NASABAH MELAKUKAN RESERVASI KODE**



MELAKUKAN STEMPEL DAN BUNDEL UANG



MENYIAPKAN AKAD NASABAH



PROSES CICIL EMAS NASABAH



OPEN TABLE DI KANTOR PELAYANAN PAJAK JOMBANG



MENGIKUTI ACARA SEMINAR HAJI BANK SYARIAH INDONESIA



MENYIAPKAN DATA REKENING ANAK



OTORISASI REKENING NASABAH



FOTO BERSAMA BU WENDY SARASWATI PENDAMPING LAPANGAN



PEMOTONGAN TUMPENG PERPISAHAN MAGANG

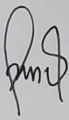

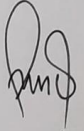


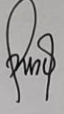



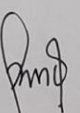
ACARA PERPISAHAN MAGANG

**LAMPIRAN 5. FORMULIR AKTIVITAS HARIAN MAGANG / LOG BOOK**


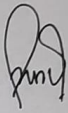
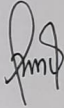

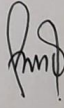
**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

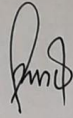


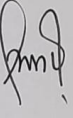

Nama : Estia Dwi Arfiana  
 NIM : 2061142  
 Program Studi : Manajemen SDM  
 Tempat KKM : PT. Bank Syariah Indonesia KC Jombang  
 Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

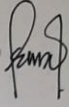



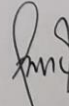
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	10/07/2023	1. Mengurutkan data nasabah bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teller Membantu menyortir uang	
	11/07/2023	1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstampel uang di teller	
	12/07/2023	1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customer service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI Mengurutkan DMH dan sortir uang	
	13/07/2023	1. Memahami dan membantu	

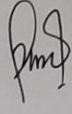
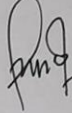
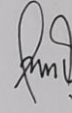


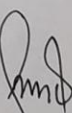
		<ul style="list-style-type: none"> <li>proses akad nasabah</li> <li>2. Membantu mengisi biodata nasabah</li> <li>3. Menyortir uang</li> <li>4. Mengurutkan DMH</li> </ul>	
	14/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menyortir uang</li> <li>2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran</li> <li>3. Mengikuti bazar di KPP jombang</li> <li>Membandel uang dan menstampel uang di teller</li> </ul>	
II	17/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm</li> <li>2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service</li> <li>4. Membantu membendel uang dan mensetempel uang di teler</li> <li>5. Membantu menyortir uang</li> </ul>	
	18/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani nasabah dibagian customer service</li> <li>2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru</li> <li>3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service</li> <li>4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI</li> <li>5. Mengurutkan DMH dan sortir uang</li> </ul>	
	19/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dan membantu proses akad nasabah</li> <li>2. Membantu mengisi biodata nasabah</li> <li>3. Menyortir uang</li> <li>4. Mengurutkan DMH</li> </ul>	








	20/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurutkan data nasabah bsi junior</li> <li>2. Membantu nasabah melakukan registrasi</li> <li>3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teller</li> <li>4. Membantu menyortir uang</li> </ol>	
	21/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Menyortir uang</li> <li>5. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran</li> <li>6. Mengikuti bazar di KPP jombang</li> <li>7. Membandel uang dan menstampel uang di teller</li> </ol>	
III	24/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Melayani nasabah dibagian customer service</li> <li>6. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru</li> <li>7. Melengkapi dan stempel formulir BSI yang dilakukan customer service</li> <li>8. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI</li> <li>9. Mengurutkan DMH dan sortir uang</li> </ol>	
	25/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Menyortir uang</li> <li>6. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran</li> <li>7. Mengikuti bazar di KPP jombang</li> <li>8. Membandel uang dan menstampel uang di teller</li> </ol>	
	26/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm</li> <li>2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service</li> <li>4. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teller</li> <li>5. Membantu menyortir uang</li> </ol>	

	27/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengurutkan data nasabah bsi junior</li> <li>2. Membantu nasabah melakukan registrasi</li> <li>3. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler</li> <li>4. Membantu menyortir uang</li> </ol>	
	28/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Memahami dan membantu proses akad nasabah</li> <li>6. Membantu mengisi biodata nasabah</li> <li>7. Menyortir uang</li> <li>8. Mengurutkan DMH</li> </ol>	
	30/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengikuti program seminar haji yang diadakan oleh BSI KC Jombang</li> </ol>	
IV	31/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm</li> <li>2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service</li> <li>4. Membantu membendel uang dan menyetempel uang di teler</li> </ol> Membantu menyortir uang	
	01/08/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melayani nasabah dibagian customer service</li> <li>2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru</li> <li>3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customor service</li> <li>4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI</li> <li>5. Mengurutkan DMH dan sortir uang</li> </ol>	

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

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

		3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstampel uang di teller	
22/08/2023		1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH	
23/08/2023		1. Mengurutkan data nasabah bsi junior 2. Membantu nasabah melakukan registrasi 3. Membantu membandel uang dan menstampel uang di teller 4. Membantu menyortir uang	
24/08/2023		1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstampel uang di teller	
25/08/2023		1. Memahami dan membantu proses akad nasabah 2. Membantu mengisi biodata nasabah 3. Menyortir uang 4. Mengurutkan DMH	

Jombang, 21 Agustus 2023,




Pendamping Lapangan



**Wendy Saraswati**

*Branch Operation and Service Manager*

LAMPIRAN 6. SRTIFIKAT MAGANG





**SERTIFIKAT**  
Nomor.02/ -3/ 10104  
P E N G H A R G A A N

*Diberikan Kepada :*  
**ESTIA DWI ARFIANA**

Atas partisipasinya dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)  
di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jombang, dimulai pada  
tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 25 Agustus 2023.

Jombang, 25 Agustus 2023  
BSI KC Jombang



**WENDY SARASWATI**  
Branch Operation Service Manager

