

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

PERAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN

KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK SYARIAH

INDONESIA TBK. KC JOMBANG



Oleh :

Risma Ananda Fitri

2061190

DEWANTARA JOMBANG PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH

TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI

2023

**LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN LAYANAN MOBILE BANKING DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT.
BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KC JOMBANG**



Oleh:

Risma Ananda Fitri

2061190

Jombang, 25 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

(Wendy Saraswati)

(Deni Widyo Prasetyo, SE.,MM)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancarlingrum, S.T., M.SM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya saya dapat menyusun Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang berjudul “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT. bank syariah indonesia Tbk. KC Jombang”. Laporan ini disusun berdasarkan data-data yang telah saya kumpulkan selama melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM).

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 KCP Cempaka Mas Jombang yang telah memberikan rasa nyaman, aman, dan membimbing saya selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

Laporan KKM disusun 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 penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pembaca.

Jombang, 25 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMA JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	4
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	5
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Struktur Organisasi	12
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	21
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	21
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	22
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	22
BAB IV KESIMPULAN	24
4.1 kesimpulan	24
4.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KC Jombang	8
Gambar 1.2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Jombang...	8
Gambar 2.1 Logo PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.	12
Gambar 2.3 Struktur Organisasi BSI KC Jombang	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Periode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM.....	9
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	27
Lampiran 2. Penilaian Oleh Pendamping Lapangan	28
Lampiran 3. Penilaian Oleh Dosen Pembimbing Lapangan	29
Lampiran 4. Dokumentasi / Foto Pelaksanaan Kegiatan Magang	30
Lampiran 5. Formulir Aktivitas Harian Magang / Log Book.....	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi mempengaruhi setiap dimensi kehidupan manusia sehari-hari, bidang kerja dan aktivitas manusia. Dengan teknologi, suatu kegiatan dapat dengan mudah dilakukan tanpa harus membayar biaya transportasi atau jalan. Salah satu contoh adalah teknologi berbasis komputer yang bisa meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (*Kasemin, 2015:10*). , n.d.)

Mobile banking menjadi salah satu program unggulan untuk meningkatkan kinerja BSM. Pada laporan Data yang ditampilkan berkaitan dengan transaksi dilakukan oleh pelanggan menggunakan ponsel. Pergeseran akibat penggunaan teknologi diatas merupakan salah satu bentuk kesuksesan dunia perbankan dalam berinovasi memanfaatkan teknologi untuk mewujudkannya layanan kepada nasabah. Karena kemudahan layanan dalam mobile banking diharapkan nasabah mendapatkan kepuasan menggunakan berbagai produk dan layanan disediakan oleh bank (*Windarti, 2012*). Karena pada dasarnya, indikator tujuan utama perbankan menyediakan fasilitas mobile banking sebagai alat untuk mengukur kepuasan nasabah.

Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan transaksi nasabah pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa

melibatkan teknologi. Mobile banking merupakan salah satu solusi yang dikembangkan oleh perbankan, tidak terkecuali BSM. Beberapa penelitian menemukan bahwa penggunaan mobile banking dalam bertransaksi masih di bawah 50% dalam mewujudkan kepuasan nasabah

Dalam kehidupan masyarakat, layanan digital ini bisa membantu orang tanpa harus pergi ke bank, pada dasarnya pemahaman tentang BSI bisa tergantung kondisi dan usia layanan perbankan digital adalah layanan melalui kantor bank dan sarana elektronik yang dilakukan oleh nasabah melakukan transaksi perbankan registrasi dan komunikasi. Layanan digital ada untuk tujuan memenuhi segala bentuk kemudahan bagi nasabah

Layanan adalah tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan sesuatu dimana produksi jasa bisa berhubungan dengan fisik maupun non fisik (Stanton, 2007:220). Menurut Rumengan (2015), layanan setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan Wijanarko (2012) mendefinisikan layanan adalah kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak mengakibatkan kepemilikan apapun dalam wujud apapun. Pada umumnya kepuasan yang tinggi lebih sering terwujud akibat dari layanan yang tinggi dan dapat diindikasikan dengan dilakukannya pembelian ulang. Layanan yang

diwujudkan dalam perilaku seorang produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen hingga tercapainya kepuasan konsumen.

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang (nasabah) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (layanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Irine, 2009). Sedangkan menurut Wijayanto (2015) bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Pelanggan mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa dan kepuasan layanan. Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan produk (Jasfar, 2012).

Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan suka dan tidak suka, dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk. Jadi loyalitas konsumen merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk (Hasan, 2013:121). Berapa ilmuwan berpendapat bahwa loyalitas diartikan sebagai komitmen nasabah untuk bertahan melakukan transaksi secara konsisten menggunakan produk tertentu pada masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai pengaruh perkembangan teknologi terhadap aktivitas manusia, pelayanan yang cepat dan mudah bagi pelanggan serta indeks penggunaan dan pemanfaatan layanan digital, terdapat tiga tujuan penelitian yang ingin dicapai. Pertama, menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KC Jombang. Analisis kedua pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah indonesia KC Jombang. Ketiga, menganalisis peran kepuasan nasabah dalam memediasi kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah indonesia KC Jombang. Maka laporan Kuliah Kerja Magang penulis dimuat dengan judul “ Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. bank syariah indonesia Tbk. KC Jombang”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

- 1.2.1 Mahasiswa mampu menyelaraskan pengetahuan yang didapatkan diperguruan tinggi dengan implementasi secara nyata di perusahaan.
- 1.2.2 Mahasiswa mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan penempatan kerja dan arahan kerja di perusahaan dengan baik.
- 1.2.3 Mahasiswa mampu menganalisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang

1.2.4 Mahasiswa mampu mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang

1.2.5 Mahasiswa mampu menganalisis peran kepuasan nasabah dalam memediasi kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Manfaat yang diperoleh setelah melakukan pengamatan atau observasi di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang

1.1.1 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu khususnya manajemen sumber daya manusia secara langsung di tempat magang dan juga melakukan pengamatan dan penyelarasan antara teori dengan praktik kerja.
2. Memperdalam dan meningkatkan kualitas, dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu manajemen sumber daya manusia.
3. Mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan di masa yang akan datang.

4. Menambah wawasan, pengetahuan, tentang kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang
5. Menambah wawasan terkait bagaimana meningkatkan layanan, kepuasan dan Loyalitas nasabah.

1.1.2 Manfaat Operasional PT. Bank Syariah Indonesia KC jombang

1. Perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dipilihnya dengan maksimal.
2. Perusahaan dapat melakukan evaluasi dan analisis secara berkala terhadap manajemen sumber daya manusia yang ada di BSI KC Jombang.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan menjadi bahan pertimbangan perusahaan untuk mengambil keputusan

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Saya memilih sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang keuangan atau perbankan yaitu PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Berikut adalah profil singkat PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KC jombang

Nama Perusahaan : PT.Bank Syariah
Indonesia,Tbk.KC
Jombang

Alamat Kantor Pusat : Gedung The Tower, Jl.
Gatot Subroto No. 27
Kelurahan Karet
Semanggi, Kecamatan
Setia budi, Jakarta Selatan.

Alamat Kantor Cabang : Ruko Cempaka Mas
Jombang BlokA/9,
Jl.Soekarno-HattaNo.1,
Kec.Peterongan,
Kabupaten Jombang,
Jawa Timur

Telp : (0321)855528

Email : contactus@bankbsi.co.id

Website : www.bankbsi.co.id

Gambar 1.1 Tampak Depan Bank Syariah Indonesia KC Jombang



Sumber: www.bankbsi.co.id

Gambar 1.2 Ruang Tunggu Pelayanan Bank Syariah Indonesia KC Jombang



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Jombang menjadi salah satu perbankan syariah terbesar di Indonesia, merupakan gabungan antara BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Saya memilih perusahaan tersebut sebagai tempat melaksanakan kegiatan KKM kelompok saya, karena saya ingin mengetahui sistem kerja yang ada dalam sebuah perbankan syariah milik negara terutama

pengelolaan SDM di dalamnya apakah telah terorganisir dengan baik atau masih perlu adanya evaluasi atau perbaikan atau saran lebih lanjut.

1.2 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang selama kurang lebih satu bulan dihitung sejak tanggal 10 juli sampai 25 September 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 07.30 – 19.00 WIB. Selama kegiatan magang saya juga mulai menyusun laporan KKM, sehingga dapat berjalan dengan selaras antara mengumpulkan data dan menginput data yang dibutuhkan dalam laporan KKM.

Tabel 1.1 Periode Waktu Rangkaian Kegiatan KKM

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

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).

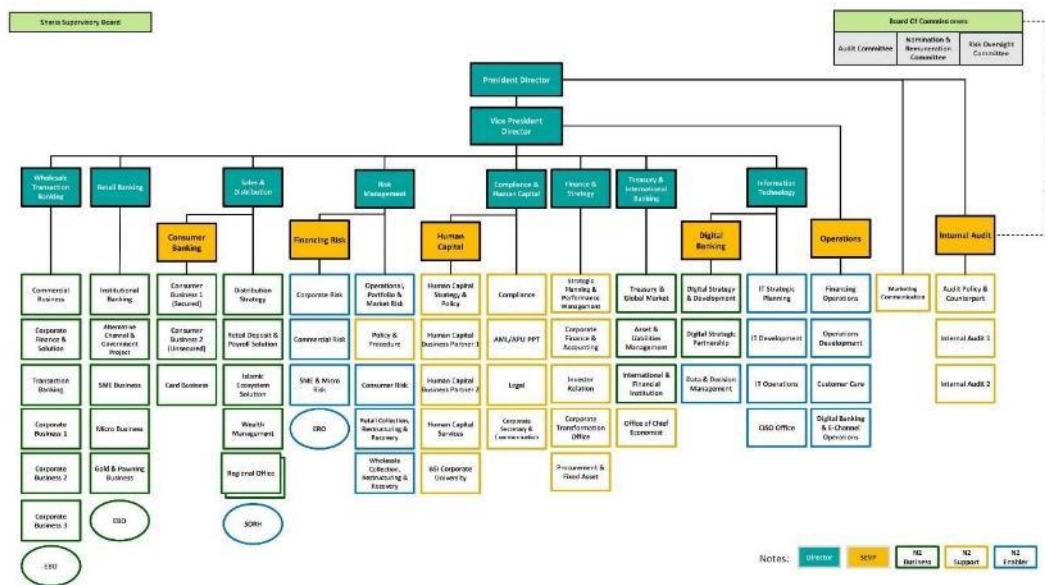
Berikut adalah visi dan misi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (www.bankbsi.co.id):

Visi: Top 10 Global Islamic Bank

Misi:

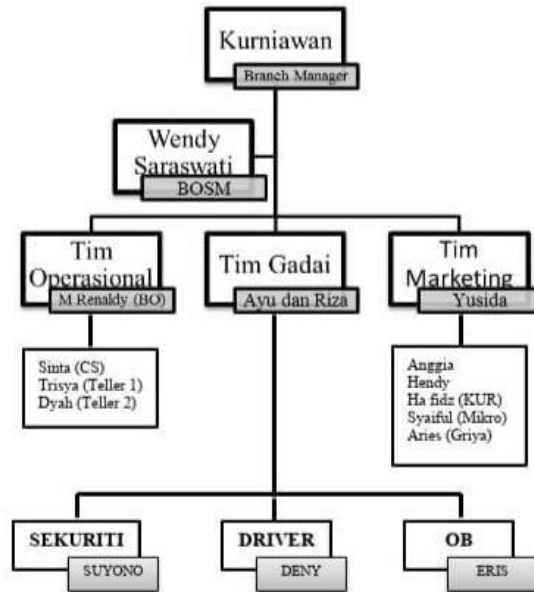
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Sumber: www.bankbsi.co.id



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 (ahliperbankan.com).

Tugas Branch Manager:

- Bertanggung jawab kepada pusat atas terselenggaranya kegiatan dan hasil usaha yang telah di capai.
- 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, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.
- BO (*Back Office*)

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

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

- Customer Service

Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan Bank dan standar pelayanan.

- Tim Gadai

Melakukan upaya gadai dan cicil emas.

- Tim Marketing

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

- Griya

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

- Mikro

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

- Driver

Menjamin kebersihan, kenyamanan, keamanan kendaraan dinas / kendaraan operasional termasuk menjamin keamanan kendaraan

dan penumpang selama perjalanan.

- **Office Boy**

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

- **Security**

Menjamin keamanan asset kantor, menjaga ketertiban, dan melaksanakan aktifitas standar layanan di lingkungan kerja.

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 genggam.
- 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 MAGANG (KKM)

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Jombang menjadi tempat saya melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM), perusahaan perbankan milik negara tersebut tersebar di berbagai kota atau kabupaten di Indonesia, salah satunya di Jombang. Lokasi BSI yang menjadi tempat magang kami adalah merupakan Kantor Cabang Pusat Cempaka Mas Jombang yang berada di Desa Kepuh Kembang, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Pelaksanaan KKM selama kurang lebih satu bulan atau 30 hari sesuai dengan kebijakan program studi dan juga perusahaan, terhitung sejak tanggal 10 Juli hingga 25 September 2023. Jam dan hari kerja kami menyesuaikan dengan kebijakan perusahaan yakni hari Senin sampai Jum'at pukul 07.30 – 19.00 WIB.

Penempatan selama KKM tidak hanya tetap di satu divisi saja, pendamping lapangan saya 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 pelayanan seperti Teller dan Customor service.
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

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada bidang ini yaitu :

1. Membantu bagian customer service dalam pembukaan rekening melalui *mobile banking* pada dasarnya baik-buruk kualitas layanan *mobile banking* bank syariah akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah.
2. Kualitas layanan *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia. Artinya bahwa kondisi baik dan buruknya layanan *mobile banking* tidak secara signifikan mempengaruhi loyalitas dari nasabah
3. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan berdampak pada semakin tingginya loyalitas nasabah bank syariah. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan akan berakibat pada penurunan nilai dari loyalitas nasabah bank syariah Indonesia.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

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

1. Lebih meningkatkan layanan *mobile banking* terutama pada bagian transaksi dan pelayanan yang lebih sederhana sehingga dapat

meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Kualitas layanan *mobile banking* merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dari *mobile banking* dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.
3. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan nasabah bank syariah Indonesia akan berdampak terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan berdampak pada semakin tingginya loyalitas nasabah bank syariah. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan akan berakibat pada penurunan nilai dari loyalitas nasabah bank syariah.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 kesimpulan

Dari hasil analisa pembahasan yang telah disampaikan, dapat diambil beberapa kesimpulan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Baik-buruknya kualitas layanan mobile banking bank syariah akan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah bank syariah. Semakin bagus mobile banking maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah. Demikian pula sebaliknya, kurang baiknya aplikasi mobile banking pada bank syariah akan berdampak terhadap menurunnya tingkat kepuasan nasabah.
2. Kualitas layanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Artinya bahwa kondisi baik dan buruknya layanan mobile banking tidak secara signifikan mempengaruhi loyalitas dari nasabah.
3. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan nasabah bank syariah akan berdampak terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Semakin tinggi tingkat kepuasan akan berdampak pada semakin tingginya loyalitas nasabah bank syariah. Demikian pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan akan berakibat pada penurunan nilai dari loyalitas nasabah bank syariah.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka disarankan bagi Bank syariah indonesia untuk lebih meningkatkan layanan mobile banking terutama pada bagian transaksi dan pelayanan yang lebih sederhana sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian dengan tingkat kepuasan yang tinggi akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah

DAFTAR PUSTAKA

Kasemin, K. (2015). Agresi Perkembangan Teknologi Informasi. Jakarta: Prenada Media Group.

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya. 17(1):38-45.

Windarti, O. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang.

Stanton, W. (2007). Prinsip - Prinsip Pemasaran Edisi 7 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Wijanarko, B. (2012). Analisis Pengaru Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Digital 10 di Surakarta. Surakarta.

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

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)
: Panties 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 : Risma Ananda Fitri
NIM : 2061190
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT. Bank Syariah Indonesia. KC Jombang
Alamat Tempat Magang : Ruko Cempaka Mas Blok A/9, Jl. Soekarno Hatta No. 1,
Kepuhkembeng, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
Bagian/Bidang : Frontliner, Back Office, Marketing

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	100
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	96
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	97
7.	Kemampuan berkomunikasi	97
8.	Produktivitas kerja*	93
Jumlah		770
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		96

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Sudah baik kooperatif, kreatif, agar di pertahankan

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 : Risma Ananda Fitri
NIM : 2061190
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	
2.	Motivasi	
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	
6.	Sistematika laporan	
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	
Jumlah		
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang,
Dosen Pembimbing Lapangan,


(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

Lampiran 4. Dokumentasi / Foto Pelaksanaan Kegiatan Magang



Doa Pagi Dan Morning Briefing



Proses Akad Bagian Marketing



Melakukan stempel dan bundel uang



Mendampingi nasabah melakukan reservasi



Melakukan Otorisasi



BSI Mobile Banking












Penutupan Magang





Lampiran 5. Formulir Aktivitas Harian Magang / Log Book






FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA






Nama : Risma Ananda Fitri
 NIM : 2061190
 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dibagian customer service 2. Membantu nasabah melengkapi transaksi pada pembuatan rekening baru 3. Melengkapi dan stemple formulir BSI yang dilakukan customer service 4. Membantu nasabah membuat rekening baru melalui webfrom BSI 5. Mengurutkan DMH dan sortir uang 	
	11/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyortir uang 2. Mengurutkan data nasabah berdasarkan kk, ktp, dan akta kelahiran 3. Mengikuti bazar di KPP jombang 4. Membandel uang dan menstample uang di teller 	
	12/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melayani nasabah dengan membantu memasukan kode reservasi pin atm 2. Melengkapi data dan memberi stempel aplikasi transaksi yang dilakukan customer service 4. Membantu membendel uang dan mensetempel uang di teler 5. Membantu menyortir uang 	
	13/07/2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengurutkan data nasaba bsi 	






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

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

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

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

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

		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


BSI SYARIAH
 INDONESIA
 KCP JOMBANG
Wendy Saraswati

Branch Operation and Service Manager