

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PENGARUH KUALITAS OPERASIONAL PENERAPAN
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KC. GRESIK KARTINI**



Disusun Oleh :

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1. BELLA ARDILA PUTRI | (1031910003) |
| 2. MUHAMMAD SYADAM WIRO AJI | (1031910016) |
| 3. SEPTIA TRI ANANDA | (1031910019) |

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK**

2022

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PENGARUH KUALITAS OPERASIONAL PENERAPAN
PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA
KC. GRESIK KARTINI**



Disusun Oleh :

- | | |
|------------------------------------|---------------------|
| 1. BELLA ARDILA PUTRI | (1031910003) |
| 2. MUHAMMAD SYADAM WIRO AJI | (1031910016) |
| 3. SEPTIA TRI ANANDA | (1031910019) |

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
GRESIK
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTIK BANK SYARIAH INDONESIA KC. GRESIK KARTINI, (Periode : 10 Oktober 2022 s.d 10 November 2022)

Disusun Oleh:

1. BELLA ARDILA PUTRI (1031910003)
2. MUHAMMAD SYADAM WIRO AJI (1031910016)
3. SEPTIA TRI ANANDA (1031910019)

Mengetahui,

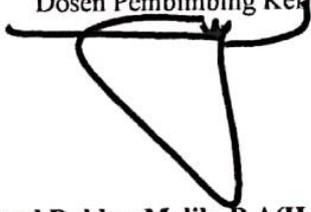
Kepala Departemen Ekonomi Syariah UISI



(Drs. Muhammad Asyhad, M.Ag)
NIP.6185161

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Kerja Praktik



(Ahmad Dahlan Malik, B.A(Hons), M.Ec., CFP)
NIP.8716241

Gresik, 10 November 2022

BANK SYARIAH INDONESIA KC. GRESIK KARTINI

Mengetahui,

Branch Operational & Service
Manager (BOSM)

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan



BSI
**BANK SYARIAH
INDONESIA**
KC Gresik Kartini

(Tomy Wahyu Dewantoro)



**BANK SYARIAH
INDONESIA**
KC Gresik Kartini

(Naya Ika Linganasari)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan kerja praktik dengan judul “Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)” dengan tepat waktu dalam rangka memenuhi persyaratan akademis di Departemen Ekonomi Syariah UISi

Tak lupa penulis ,mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu kami dalam penyusunan laporan kerja praktik ini, terkhusus kepada :

1. Prof. Dr. Ing. Herman Sasongko selaku Rektor Universitas Internasional SemenIndonesia
2. Drs. M. Asyhad, M.Ag. selaku Kepala Departemen Ekonomi Syariah UniversitasInternasional Semen Indonesia
3. Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons)., M.Ec., CFP., AWP. selaku dosen pembimbing yangtelah membantu dan mendampingi kami dalam menjalankan proses kerja praktek
4. Bapak/Ibu selaku direktur PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini
5. Orang tua dan teman-teman yang senantiasa membantu dan mendukung kami baik secara materi dan moral

Besar harapan penulis agar Laporan Kerja Praktik yang telah disusun dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembacanya, terutama Departemen Ekonomi Syariah UISI dan Bank Syariah Indonesia Kc.Gresik Kartini. Mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dalam laporan ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis ucapkan terima kasih.

Gresik, 10 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3 Manfaat Kerja Praktek.....	3
1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi UISI :	3
1.3.2 Bagi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini :	3
1.3.3 Bagi Mahasiswa :	3
1.4 Metodologi Pengumpulan Data	4
1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik	5
1.6 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek.....	5
BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....	6
2.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia	6
2.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	7
2.1.1 Visi :	7
2.1.2 Misi :	7
2.3 Lokasi Bank Syariah Indonesia	8
2.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini	8
2.5 Produk Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini	9
2.5.1 Tabungan Haji	9
2.5.2 Emas	10
2.5.3 Pembiayaan	10
2.5.4 Prioritas	11
2.5.5 Tabungan.....	12
2.5.6 Transaksi	14

2.5.7	Bisnis.....	15
BAB III TINJAUAN PUSTAKA		17
3.1	Pengertian Bank Syariah	17
3.2	Pelayanan Digitalisasi pada Bank Syariah di Indonesia.....	18
3.3	Kepuasan Pelangga.....	20
3.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
3.3.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
3.3.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
3.4	Kualitas Pelayanan	22
3.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	22
3.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
3.4.3	Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	24
3.5	Kinerja Karyawan.....	25
3.5.1	Pengertian Kinerja Karyawan	25
3.5.2	Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	25
3.5.3	Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan	25
BAB IV PEMBAHASAN		27
4.1	Struktur Organisasi Unit Kerja	27
4.2	Tugas Unit Kerja	27
4.3	Penjelasan Rinci Tugas Unit Kerja.....	29
4.4	Tugas Khusus Kerja Praktek	31
4.4.1	Tujuan Penelitian.....	31
4.4.2	Metodologi Penelitian	32
4.5	Kegiatan Kerja Praktek.....	33
4.6	Jadwal Kerja Praktek	33
BAB V PENUTUP		35
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Saran	35
LAMPIRAN.....		37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.5 Lokasi Bank Syariah KC.Gresik Kartini	5
Gambar 2.1 Logo Bank Syariah Indonesia	6
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia.....	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini	27
Gambar 6.1 Proses Pencatatan Tabungan Haji dan Wadi'ah.....	46
Gambar 6.2 Proses Pencatatan Tabungan Haji dan Wadi'ah.....	46
Gambar 6.3 Proses Pencatatan Tabungan Haji dan Wadi'ah.....	46
Gambar 6.4 Proses Pencatatan Tabungan Haji dan Wadi'ah.....	46
Gambar 6.5 Pada Saat Penempatan di Payment Point Unit BSI.....	46
Gambar 6.6 Pada Saat Penempatan di Payment Point Unit BSI.....	46
Gambar 6.7 Pada Saat Penempatan di Payment Point Unit BSI.....	46
Gambar 6.8 Pada Saat Penempatan di Payment Point Unit BSI.....	46
Gambar 6.9 Praktek Marketing pada Unit Powning Office	47
Gambar 6.10 Praktek Marketing pada Unit Powning Office	47
Gambar 6.11 Praktek Marketing pada Unit Powning Office	47
Gambar 6.12 Praktek Marketing pada Unit Powning Office	47
Gambar 6.13 Dokumentasi Pemberian Cinderamata	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.6 Jadwal Kerja Praktek.....	34
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era persaingan saat ini yang kompetitif, suatu lembaga pendidikan sangat diharapkan dalam mendukung segala aspek yang dibutuhkan untuk memberikan sumbangsih pemikiran dan karya nyata dalam memajukan bangsa dan negara. Dalam hal ini dunia kerja memberikan peluang yang sama kepada SDM untuk memiliki keahlian dan profesionalisme yang tinggi dalam menghadapi perkembangan dan persaingan global baik masa kini maupun masa mendatang. Terlepas dari hal itu, suatu institusi/lembaga pasti ingin mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam persaingan usaha serta mempunyai akhlak yang baik.

Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik merupakan salah satu lembaga perguruan tinggi yang berkomitmen untuk menyelenggarakan pendidikan berkualitas tinggi dan siap mencetak sumber daya manusia yang kritis, unggul, inovatif, berintegritas, berkualitas tinggi, berdaya saing internasional, dan menjunjung tinggi akhlaqul karimah sebagai pedoman dalam implementasi tanggung jawab di dunia kerja. Pelaksanaan kuliah kerja praktek ini merupakan salah satu model untuk mensinkronkan antara pengetahuan yang didapatkan saat perkuliahan dengan kebutuhan lapangan pekerjaan (apa yang sudah dipelajari dengan prakteknya) itu sesuai.

Kuliah kerja praktek merupakan alternatif dalam menerapkan kurikulum nasional sebagai mata kuliah yang bertujuan untuk menghasilkan lulusan yang profesional dan terampil dalam bidangnya. Bentuk dari perkuliahan kerja praktek yakni kegiatan menyesuaikan antara ilmu dan praktek kerja yang ada di lapangan. Kerja Praktek (KP) merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) khususnya program Studi Ekonomi syariah yang telah menempuh minimal 90 sks dalam Program Sarjana (S-1).

Hal ini yang dimanfaatkan untuk menambah pengalaman yang memang disiapkan langsung untuk dunia kerja khususnya dan mampu menjadi mahasiswa yang lebih berkompetensi, unggul dan siap masuk ke dalam dunia kerja. Oleh karena itu, penulis perlu mengetahui dan dapat terlibat langsung dalam hal praktik kerja dan produk-produk pembiayaan pada lembaga keuangan syariah, dengan harapan mampu memahami suatu bidang ilmu dan kegiatan usaha, baik secara teori maupun praktik.

PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini (dahulu Bank Syariah Mandiri) adalah salah satu perbankan yang menjalankan usahanya dengan prinsip syariah dalam menghimpun dana maupun menyediakan pembiayaan bagi pengusaha UMKM yang bergabung dengan 2 perbankan lainnya yakni Bank Syariah Mandiri dan Bank Nasional Indonesia Syariah. PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini yang berlokasi di JL.RA Kartini No.180, Kec. Gresik Kab.Gresik, Jawa Timur, 61122. Hingga saat ini, BSI terus melayani kebutuhan dari masyarakat. Secara umum pembiayaan yang ada di BSI KC. Gresik (Dahulu Bank Rakyat Indonesia Syariah) terdapat 2 yakni Pembiayaan Mudharabah dan Ijarah. Adanya produk-produk tersebut dilakukan sebagai bentuk menjalankan prinsip-prinsip syariah islam dan sepenuhnya menggunakan akad-akad yang diperbolehkan. Tentu hal tersebut tidak lepas dari kuasa Allah SWT.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Kerja praktek yang akan dilaksanakan ini untuk memenuhi persyaratan kurikulum Departemen Ekonomi Syariah, Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menerapkan ilmu pengetahuan sebagai kontribusi pada instansi sesuai dengan bidang yang selama ini dipelajari.
2. Menunjang kemampuan kognitif mahasiswa dengan melakukan praktik secara langsung.
3. Meningkatkan kefasihan Mahasiswa dalam berkomunikasi serta bekerja bersama atau tanpa tim.

4. Mempersiapkan Mahasiswa akan dunia kerja, sehingga mampu bersaing dengan lulusan yang lain.
5. Serta menjalin hubungan baik antara Universitas Internasional Semen Indonesia(UISI) dengan PT Bank Syariah Indonesia Kartini KC. Gresik.

1.3 Manfaat Kerja Praktek

Manfaat dari pelaksanaan Kerja Praktik di CV Multiframe Satya Media sebagai berikut :

1.3.1 Bagi Perguruan Tinggi UISI :

1. Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.
2. Sebagai sarana pengenalan Institusi Pendidikan UISI khususnya Departemen Ekonomi Syariah kepada bagian usaha perusahaan yang membutuhkan Lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh UISI.

1.3.2 Bagi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini :

1. Menciptakan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara tempat kerja praktek dengan instansi perguruan tinggi.
2. Perusahaan berkontribusi secara langsung dalam perkembangan dan kemajuandi bidang pendidikan sumber daya manusia

1.3.3 Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan yang telah dimilikinya pada kegiatan nyata, dengan demikian akan tahu perbandingan antara pengetahuan di bangku kuliah dengan praktik di sebuah perusahaan.
2. Memperdalam dan meningkatkan kualitas keterampilan dan kreatifitas diri yang sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
3. Dapat menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diridengan lingkungan di masa yang akan datang
4. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman sebagai generasi terdidikyang nantinya dapat terjun dalam masyarakat.

1.4 Metodologi Pengumpulan Data

Metode saat menggunakan pengumpulan data pada penerapan laporan kerja praktik sebagai berikut :

A. Metode Studi Literatur

Metode Studi Literatur adalah sekumpulan kegiatan yang berkenaan dengan segala metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008:3).

B. Metode Studi Lapangan

Metode Studi Lapangan adalah sekumpulan cara dalam melakukan penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik pengumpulan data yang kami lakukan adalah sebagai berikut :

▪ Metode Observasi

Menurut Sugiyono (2009:64) menyatakan bahwa observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya.

Observasi yang kami lakukan adalah dengan mengamati terkait pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dalam hal ini adalah *Front Liner* yang ada di Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini terhadap calon nasabah maupun nasabah pada Bank tersebut.

▪ Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan juga sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung (Yusuf, 2014).

Pada wawancara kali ini dilakukan dengan Ibu Nadia selaku Costumer Service Bank Syariah Indoonesia KC.Gresik Kartini, wawancara tersebut bertujuan ingin mengetahui pelayanan yang dilakukan seorang Customer Service untuk melayani nasabah.

- **Metode Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka maupun gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung sebuah penelitian (Sugiyono, 2018).

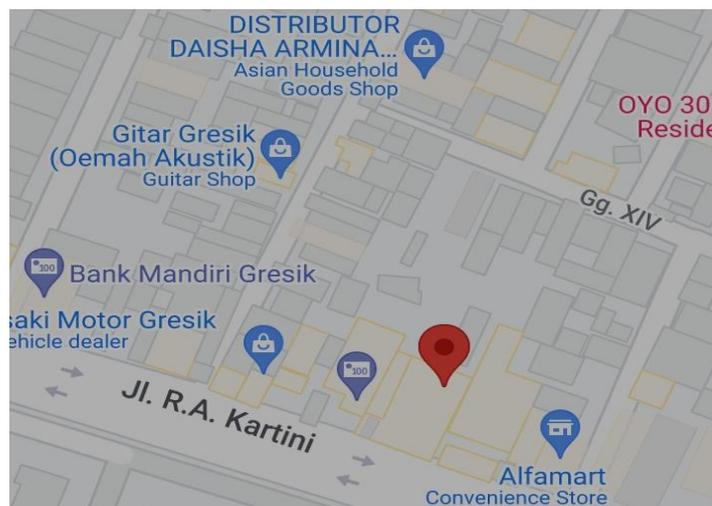
1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

- **Waktu :**

10 Oktober – 10 November 2022

- **Lokasi :**

Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini JL RA Kartini, Kartini Blok B-1, No. 236, 61111, Injen Barat, Tlogobendung, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111



Gambar 1.5 Lokasi Bank Syariah KC.Gresik Kartini

1.6 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek

Penulis pada saat kerja praktek ditempatkan dalam unit kerja *Branch Office* yang dimana pada saat 2 minggu sebelum kerja praktek selesai dilaksanakan penulis berkesempatan untuk ditempatkan pada payment point yang ada di berbagai daerah yang ada di kota Gresik.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia



Gambar 2.1 Logo Bank Syariah Indonesia

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

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

Bank Syariah Indonesia diperkirakan akan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. BSI juga akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki.

2.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia sebagai berikut :

2.1.1 Visi :

“ TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK ”

2.1.2 Misi :

Sedangkan misi Bank Syariah Indonesia sebagai berikut :

1. 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
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia ROE 18% dan valuasi kuat PB>2).

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

2.3 Lokasi Bank Syariah Indonesia

- **Lokasi Kantor Pusat Bank Syariah Indonesia**

Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan 12930.

- **Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini**

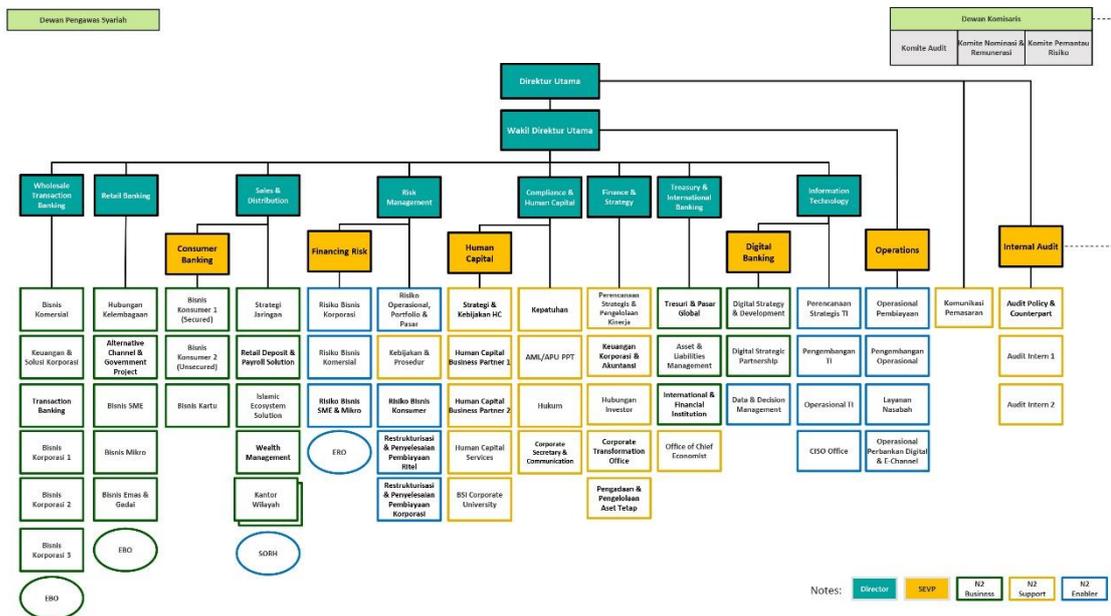
JL. RA Kartini No. 180, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

- **No Telp** : (31) 39722053

- **Website** : www.bankbsi.co.id

2.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau kegiatan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia yang berbentuk organisasi garis (*line organization*) yaitu:



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

2.5 Produk Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini

Beberapa produk yang terdapat di dalam Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini di antaranya sebagai berikut :

2.5.1 Tabungan Haji

- **BSI Tabungan Haji Indonesia**

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi). Tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan ibadah haji dan umrah.

- **BSI Tabungan Haji Muda Indonesia**

Tabungan dalam bentuk Rupiah atau USD untuk perencanaan ibadah haji dan umrah bagi anak.

2.5.2 Emas

- **BSI Cicil Emas**

Merupakan Emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram.

- **BSI Gadai Emas**

Merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

2.5.3 Pembiayaan

- ***Bilateral Financing***

Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/*financing* dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank

- ***BSI Cash Collateral***

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

- ***BSI Distributor Financing***

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema *Value Chain* adalah pembiayaan post *Financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan *Supplier* Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

- **BSI Griya Hasanah**

- **BSI Griya Konstruksi**

- **BSI Griya Maburr**

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji.

- **BSI Griya Simuda**

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran

ringan.

- **BSI Griya Swakarya**

- **BSI KPR Sejahtera**

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

- **BSI KUR Kecil**

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

- **BSI KUR Super Mikro**

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta.

- **BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)**

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad *Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah* dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad *rahn*, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu.

- **BSI Mitraguna Berkah**

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

- **BSI Multiguna Hasanah**

- **BSI OTO**

- **BSI Pensiun Berkah**

- **BSI Umrah**

- **Mitraguna Online**

2.5.4 Prioritas

- **BSI Prioritas**

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabah perorangan terpilih.

- **BSI Private**

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar Rp5 Miliar.

- ***Safe Deposit Box (SDB)***

Merupakan suatu wadah harta atau surat berharga, yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.

2.5.5 Tabungan

- **BSI Tabungan Bisnis**

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dgn limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur *free* biaya RTGS, transfer

- **BSI Tabungan Classic**

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran *cash collateral/goodwill* Nasabah pada setiap penerbitan Hasanah *Card Classic* yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah*.

- **BSI Tabungan Easy Mudharabah**

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

- **BSI Tabungan Easy Wadiah**

Tabungan dalam mata uang upiah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

- **BSI Tabungan Efek Syariah**

Tabungan Efek Syariah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk

nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

- **BSI Tabungan Junior**

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

- **BSI Tabungan Mahasiswa**

Tabungan dengan akad *wadiah* dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan bank.

- **BSI Tabungan Payroll**

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tab *Wadiah/Mudharabah* Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah *Payroll* dan Nasabah Migran.

- **BSI Tabungan Pendidikan**

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

- **BSI Tabungan Pensiun**

Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah* diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

- **BSI Tabungan Prima**

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

- **BSI Tabungan Rencana**

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem *autodebet* dan gratis perlindungan asuransi.

- **BSI Tabungan Simpanan Pelajar**

Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

- **BSI Tabungan Smart**

Basic Saving Account dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- **BSI Tabungan Valas**

Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

- **BSI TabunganKu**

Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- **BSI Tapenas Kolektif**

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama.

2.5.6 Transaksi

- **BSI Giro Rupiah**

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan

pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

- **BSI Giro Valas**

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

2.5.7 Bisnis

- **Bank *Guarantee Under Counter Guarantee***

Bank *Guarantee Under Counter Guarantee* merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*Counter Guarantee*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank.

- **BSI Bank Garansi**

Yang di khususkan kepada vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) dalam pengadaan barang dan jasa di lingkungan PLN.

- **BSI *Cash Management***

Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di bank dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas dengan aman, cepat dan mudah.

- **BSI Deposito Ekspor SDA**

- **BSI Giro Ekspor SDA**

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji

- **BSI Giro Optima**

Rekening Giro *mudharabah* dengan imbal hasil special berdasarkan *tiering*.

- **BSI Giro Pemerintah**

- **BSI Pembiayaan Investasi**

Fasilitas Pembiayaan Jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun *refinancing*).

- **Giro Vostro**

Fasilitas Pembiayaan Jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun *refinancing*).

- **Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank**

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim *Financial Institution* kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

- **Pembiayaan yang diterima (PYD)**

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim *Financial Institution* kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Pengertian Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah. Menurut Trisadini P. Dan Abd. Shomad (2013: 3), Bank syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah Islam yang merupakan bagian dari nilai-nilai ajaran Islam mengatur bidang perekonomian umat dan tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain ajaran Islam yang komprehensif dan universal . Menurut Muhammad (2005:13) menjelaskan bahwa: “Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu-lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariat islam.”

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas jelas bahwa bank syariah merupakan bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan prinsip-prinsip syariah islam yang mengacu kepada Al-Qur’an dan Al-Hadits serta tidak mengandalkan riba maupun bunga dalam transaksinya. Larangan tentang adanya riba tertera dalam Al-Qur’an, yaitu sebagai berikut: “Orang-orang yang memakan riba, tiada berdiri melainkan seperti berdirinya orang-orang yang kemasukan setan dengan sentuhan kepadanya, yang demikian itu kemudian mereka berkata, “Sesungguhnya jual-beli sama dengan riba, padahal Allah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba”. Maka barang siapa menerima pelajaran dari Tuhannya, lalu berhenti (melakukan riba) maka baginya apa yang telah lalu dan urusannya 11 (terserah) kepada Allah. Barang siapa kembali (melakukannya), mereka adalah penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.” (Q.S. 2:275).

3.2 Pelayanan Digitalisasi pada Bank Syariah di Indonesia

Memasuki era digital zaman sekarang dimana terjadi banyak perubahan yang dialami semua masyarakat Indonesia khususnya dalam bidang perbankan yang dipercaya mampu memudahkan masalah yang dialami tanpa perlu berkunjung di unit bank tertentu. Kini banyak dari sektor perbankan yang memanfaatkan sarana digital untuk menggaet calon nasabah dengan memberikan layanan digital berupa aplikasi yang dapat di download di smartphone calon nasabah. Selain dapat memudahkan calon nasabah, keuntungan menerapkan digital di era sekarang dapat di lakukan dimanajuga dan kapan saja. Selain itu juga banyak kelebihan yang dimiliki diantaranya adalah :

- Nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung
- Hemat waktu dan biaya
- Dapat diakses dimana saja
- Mudah dan praktis
- Memberikan keamanan dan kenyamanan
- Mengurangi penggunaan kertas.

Perkembangan tersebut juga menuntut kita semua untuk berkegiatan beradaptasi dengan perubahan yang ada. Berkembang pesatnya teknologi memberikan kemudahan bagi setiap orang dalam segala bidang, karena pada prinsipnya setiap orang menginginkan suatu kemudahan dalam segala bidang. Untuk memanfaatkan momentum perkembangan teknologi tersebut. Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Layanan perbankan digital memungkinkan calon nasabah atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.

Salah satu tujuan dalam melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah merupakan hal paling penting didalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Fakta tersebut mengharuskan industri perbankan untuk kreatif dalam menciptakan keunggulan bersaing di tengah persaingan ketat memperebutkan nasabah dan menjaga kepuasannya sehingga menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan laba bagi suatu perbankan, Keunggulan bersaing itu harus dilihat oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah.

3.3 Kepuasan Pelangga

3.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan tingkat keuntungannya. Dalam hal ini yang akan dibahas adalah perusahaan jasa. Konsumen dalam menggunakan jasa tertentu akan menghasilkan tingkat kepuasan tertentu. Dari *service performance* (tampilan pelayanan), maka *perceived service* (pelayanan yang diberikan) tidak mungkin selalu sama dengan *customer expectation* (harapan konsumen).

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan adalah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Walaupun jasa yang diberikan mempunyai ciri atau kualitas pelayanan yang sama. Karena itu kepuasan ini sangat sulit diukur secara kuantitatif. Menurut Philip Kotler (2009), “Kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terlampaui”.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan konsumen yang tinggi akan meningkatkan loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Sehingga kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen.

3.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Adapun manfaat-manfaat yang dapat diraih ketika pelanggan merasa puas adalah sebagai berikut (Tjiptono, 1995:42) yang dikutip dari (Hardiyansyah, 2011) :

1. Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi Harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Sebagai indikator kesuksesan bisnis.

3.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Irawan (2004: 37), faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk, pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
4. *Emotional factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

3.4 Kualitas Pelayanan

3.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2001).

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia serta pelanggan akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2002) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem

yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.

3. Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
4. Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

3.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Lovelock (1992) dalam buku Hardiyansyah (2011) mengemukakan Lima prinsip yang harus diperhatikan untuk mengevaluasi kualitas Pelayanan jasa, yaitu:

1. *Responsivness* (daya tanggap) adalah suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para konsumen.
5. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik.

3.4.3 Faktor-faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

- **Mendengarkan Suara Pelanggan**

Untuk mendengarkan suara pelanggan perusahaan sudah semestinya membangun sistem informasi kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan suara pelanggan secara sistematis, akan mengarahkan pembuat keputusan untuk bisa membuat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

- **Memberikan Pelayanan yang Handal**

Jika perusahaan sering membuat kesalahan dan tidak tepat janji, maka pelanggan akan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan. Jadi sikap keandalan merupakan karakteristik yang paling penting dalam menilai kualitas pelayanan.

- **Memberikan Dasar Pelayanan**

Dasar pelayanan sangat erat berkaitan dengan keandalan. Pelanggan menginginkan pelayanan yang baik bukan sekedar janji. Jadi perusahaan dituntut bisa memberikan pelayanan yang fundamental bagi pelanggan.

- **Pemulihan**

Seringkali perusahaan membuat keadaan lebih buruk, karena mereka kurang mendorong pelanggan mencoba memecahkan masalah yang ada, serta tidak memberikan otoritas pada karyawan untuk memecahkan masalah. Ada 3 kemungkinan yang terjadi dalam masalah pelayanan, yaitu:

- a. Pelanggan mengadu dan memperoleh kepuasan jika mendapatkan respon dari perusahaan
- b. Pelanggan mengadu dan tetap tidak puas dengan respon perusahaan.

3.5 Kinerja Karyawan

3.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam buku yang berjudul “Manajemen SDM” (1995) menurut Henry kinerja karyawan adalah tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu.

Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

3.5.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan dibagi menjadi dua :

a. Tujuan Evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan tingkatan deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam mengambil keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi, dan kompensasi.

b. Tujuan Pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan di masa yang akan datang.

3.5.3 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi

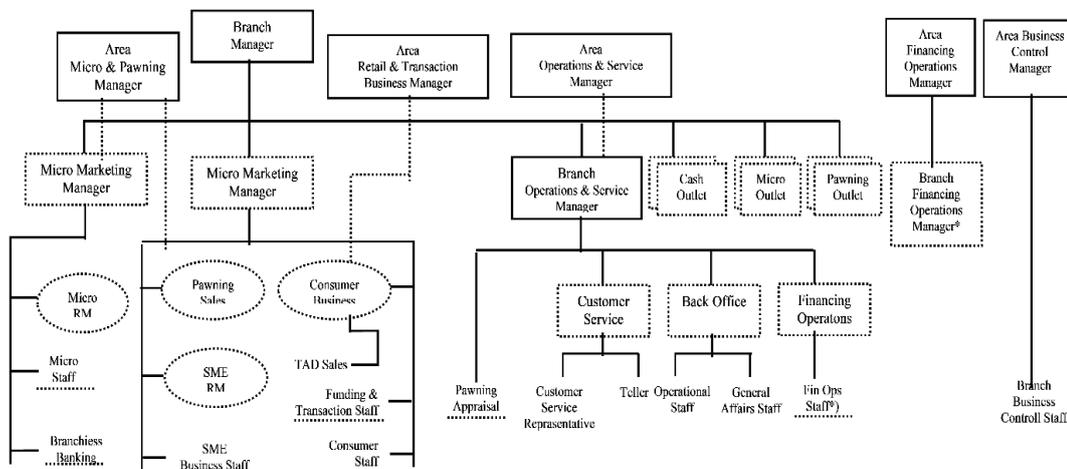
2. Perbaiki kinerja
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian, dan perencanaan tenaga kerja
5. Kepentingan penelitian pegawai membantu diagnosis terhadap kesalahan desain karyawan

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja

Dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan pastinya mempunyai kerangka kerja yang sudah dirancang sedemikian rupa, begitu juga dengan tatanan struktur organisasi dimana didalam struktur organisasi terdapat beberapa penempatan anggota sesuai dengan passion dan pengalaman yang dimiliki, begitu halnya dengan struktur organisasi unit kerja dalam Bank Syariah Indonesia KC Gresik Kartini yang memiliki tatanan struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini

4.2 Tugas Unit Kerja

Dalam sebuah tatanan struktur organisasi perusahaan tentunya memiliki tugas ataupun jobdesk masing masing, berikut adalah penjelasan singkat mengenai tugas unit kerja dalam Bank Syariah Indonesia Kc. Gresik kartini :

a. **Branch Manager**

Bertanggung jawab, memantau dan mengelola seluruh kegiatan yang dilakukan di kantor cabang .

b. **Marketing Manager**

Bertugas Memimpin, bertanggung jawab dalam proses kegiatan maketing. Serta meningkatkan pendapatan dengan mempromsikan produk-prouk bank syariah.

c. **Branch Operation & Service Manager (BOSM)**

Bertanggung jawab terhadap operasional bank, di bawah BOSM terdapat bagian :

- **Customer Service** : Bertugas memberikan pelayanan dan penjelasan kepada nasabah tentang produk bank.
- **Teller** : Bertugas melakukan penyetoran dan penarikan uang nasabah secara tunai maupun non tunai.
- **General Support Staff (GSS)** : Bertugas mengelola sarana dan prasarana fasilitas kantor. Terdapat beberapa bagian di bawah GSS, yaitu :
 - **Driver (supir)** : Bertugas mengemudi kendaraan kantor untuk kebutuhan dan kegiatan kantor.
 - **Security (satpam)** : Bertugas menjaga keamanan kantor.
 - **Office Boy (OB)** : Bertugas merawat dan menjaga kebersihan kantor.

d. **Pawning Officer (PO)**

Bertanggung jawab dalam penggadaian emas serta cicil emas. Menetapkan taksiran barang jaminan emas.

e. **Micro Marketing Manager (MBM)**

Bertanggung jawab dalam mencapai target pembiayaan mikro dalam hal pembiayaan, pendanaan. Terdapat beberapa bagian dibawah MBM, yaitu:

- **Micro Staff** : melakukan analisa pembiayaan mikro, menilai kelayakan

usaha dari nasabah, mengoptimalkan pemasaran atau penjualan produk pembiayaan mikro, melakukan pencapaian target sesuai dengan ketentuan awal.

4.3 Penjelasan Rinci Tugas Unit Kerja

Berikut pemaparan dan penjelasan secara singkat terkait tugas unit kerja Bank Syariah Indonesia Kc. Gresik Kartini pada bagian kepala unit :

1. *Branch Manager*

- a. Bertanggung jawab, mengawasi, mengelola semua kegiatan di kantor cabang.
- b. Mengkoordinasi kegiatan operasional di kantor cabang agar dapat berjalan dengan maksimal
- c. Memastikan pencapaian target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan dan sebagainya
- d. Menggali potensi lokasi bisnis yang terdapat untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, dan peningkatan pendapatan cabang.

2. *Marketing Manager*

- a. Mengkoordinasikan strategi pemasaran
- b. Memimpin dan bertanggung jawab terhadap proses kegiatan marketing
- c. Memaksimalkan pendapatan bank, dengan menjual dan mempromosikan produk-produk bank syariah kepada nasabah

3. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

- a. Memastikan pelaksanaan semua kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memastikan transaksi harian operasional sudah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang ditetapkan.

4. *Customer Service*

- a. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro, deposito, serta keluhan nasabah dan *stok opname* kartu ATM
- b. Memberikan informasi mengenai produk dan jasa Bank Syariah

Indonesia kepada nasabah

5. **Teller**

- a. Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan
- b. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu
- c. Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan

6. **General Support Staff (GSS)**

- a. Mengelola pengadaan, pendistribusian, pemeliharaan sarana dan prasarana kantor
- b. Menyusun laporan biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor
- c. Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian

7. **Driver**

- a. Mengantar/menjemput pegawai yang melakukan dinas di luar yang terkait dengan perusahaan
- b. Menjamin kendaraan dinas/kendaraan operasional agar siap pakai dengan pemeriksaan perlengkapan kendaraan, oli, air radiator, ban, kunci-kunci, dan sebagainya

8. **Security**

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan atau kawasan kerja
- b. Melakukan tugas pengawalan uang atau barang berharga atau dokumen penting
- c. Melakukan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah

9. **Office Boy**

- a. Menjaga kebersihan di kawasan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah
- b. Membantu *frontliner* dalam fotokopi dokumen yang terkait dengan operasional bank
- c. Menata perlengkapan dan peralatan kerja untuk memberikan kenyamanan serta kemudahan pegawai dalam bekerja

10. **Pawning Officer (PO)**

- a. Menetapkan akurasi taksiran barang jaminan emas.

- b. Meningkatkan pencapaian target dalam bisnis Gadai Emas yang ditetapkan

11. *Micro Marketing Manager*

- a. Menjaga kualitas pembiayaan terhadap seluruh nasabah segmen mikro
- b. Melaksanakan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan
- c. Meningkatkan capaian target bisnis mikro, yaitu pembiayaan

12. *Micro Staff*

- a. Melaksanakan optimalisasi upaya pemasaran dan penjualan produk mikro kepada calon nasabah mikro
- b. Melaksanakan pencapaian penjualan sesuai dengan target bisnis yang ditentukan.
- c. Menilai kelayakan usaha dan penilaian agunan
- d. Melaksanakan Membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP) melalui sistem
- e. Pengimputan sistem aplikasi
- f. Melakukan *BI Checking* nasabah pada vol. 1
- g. Melaksanakan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat
- h. Memastikan dokumen pembiayaan yang dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist*.

4.4 Tugas Khusus Kerja Praktek

4.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah” memiliki tujuan untuk mengetahui sebagai berikut :

- a. Mengetahui secara langsung kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (*Teller, Costumers service*)
- b. Merasakan secara langsung dengan melakukan praktek menjadi tim operasional *Costumer service* dalam kegiatan payment point yang ada di

beberapa titik daerah di Gresik

- c. Melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini mengenai tugas apa saja yang dilakukan setiap harinya selama jam kerja berjalan.

4.4.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kualitatif, dalam proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari *interview* beberapa karyawan disana. Berikut beberapa metode pengumpulan data antara lain :

a. Studi Literatur

Metode Studi Literatur adalah sekumpulan kegiatan yang berkenaan dengan segala metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian (Zed, 2008:3). Studi literatur yang penulis lakukan disini yaitu dengan mencari referensi teori atau data sekunder yang signifikan melalui beberapa sumber refrensi jurnal dan brosur yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2009:64) menyatakan bahwa observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Observasi yang kami lakukan adalah dengan mengamati terkait pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dalam hal ini adalah *Front Liner* yang ada di Bank Syariah Indonesia KC.Gresik Kartini terhadap calon nasabah maupun nasabah pada Bank tersebut.

c. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan juga sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung (Yusuf, 2014). Penulis melakukan wawancara kepada karyawan Bank Syariah Indonesia pada saat jam kerja

selesai untuk mengetahui tugas yang dijalankan sesuai dengan bidangnya masing masing.

4.5 Kegiatan Kerja Praktek

Kerja Praktek merupakan suatu kegiatan untuk mencari pengalaman kerja dengan melakukan studi lapangan dalam membantu operasional kerja yang mencakup aktifitas antara lain :

- a. Pengenalan karyawan serta kondisi kerja dalam melakukan kegiatan operasional secara umum
- b. Observasi dalam melakukan kegiatan operasional kerja, hal ini mencakup dalam dalam pengimputan data exel, merekap data pembiayaan, membantu dalam melakukan operasional CS, mengimput data pajak karyawan, mengimput data haji pengumpulan data, mempelajari akad dan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia, bertugas secara langsung kelapangan melalui kegiatan payment point.
- c. Penulisan laporan kerja praktik

4.6 Jadwal Kerja Praktek

Pada Kegiatan kerja praktik yang dilaksanakan selama 1 bulan tepatnya pada Bidang Marketing dan Operasional, berikut jadwal saat pelaksanaan kerja praktek :

Kegiatan	Minggu ke-			
	1	2	3	4
a. Pengenalan lingkungan Bank Syariah Indonesia				
b. Studi Literatur				

c. Observasi dan pengumpulan data				
d. Konsultasi dengan dosen pembimbing				
e. Penyusunan Laporan				
f. Penyerahan Laporan Kerja Praktek				

Tabel 4.6 Jadwal Kerja Praktek

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan terlaksananya kerja praktik selama satu bulan yang bertempat di Bank Syariah Indonesia Kc.Gresik Kartini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc.Gresik Kartini. Sehingga melalui hasil pelaksanaan kerja praktik tersebut terdapat kesimpulan yang dapat kami peroleh, sebagai berikut :

- a. Selama pelaksanaan kegiatan Kerja Praktik, kami dapat mengetahui secara langsung kegiatan operasional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (*Teller, Costumer Service*)
- b. Selain itu juga dapat merasakan secara langsung dengan melakukan praktek menjadi tim operasional *Costumer Service* dalam kegiatan payment point yang ada di beberapa titik daerah di Gresik
- c. Melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan Bank Syariah Indonesia Kc.Gresik Kartini mengenai tugas apa saja yang dilakukan setiap harinya selama jam kerja berjalan.

5.2 Saran

Pada kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis dapat memberikan saran yang bisa bermanfaat baik bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya khususnya bagi yang memiliki ketertarikan lebih dengan dunia Perbankan Syariah, yaitu hendaknya untuk terus meningkatkan loyalitas nasabah melalui pelayanan yang baik, sehingga mampu menciptakan kepuasan nasabah. Peningkatan loyalitas nasabah ini berguna untuk terus memberikan rasa kenyamanan saat melakukan pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, untuk terus mengembangkan penelitian ini dengan

menggunakan sampel yang lebih luas lagi sehingga mampu menguji variabel yang lebih kuat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kehadiran Kerja Praktek

- Lembar Kehadiran Kerja Praktek Bella Ardila Putri



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Bella Ardila Putri
NIM : 1031910003
Judul Magang : Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	10-13 Oktober 2022	Pengarahan dan Pengenalan Ruang Lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
2.	14-21 Oktober 2022	Edukasi di pemberian tugas di bidang Operasional dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
3.	18 Oktober 2022	Menginput data nasabah haji		
4.	19 Oktober 2022	Mengumpulkan berkas gadai dan cicilan emas		
5.	21-28 Oktober 2022	Edukasi dan pemberian tugas di bidang Marketing dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
6.	7 November 2022	Role Play sebagai Customers Service dengan Pembimbing Lapangan		
7.	8 November 2022	Pembuatan Brandsmark pada Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank dengan mendatangi secara langsung di lokasi dan memberikan pertanyaan terkait pelaksanaan digitalisasi yang sudah diterapkan		
8.	1-10 November 2022	Praktik Lapangan dengan cara menjaga Payment Point di unit Bank BSI Bungah Gresik		



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

7.	10 November 2022	Presentasi hasil Brandsmark dari Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank kepada Pembimbing Lapangan		
----	------------------	---	--	---

Catatan :
Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

▪ Lembar Kehadiran Kerja Praktek Muhammad Syadam Wiro Aji



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Muhammad Syadam Wiro Aji
NIM : 1031910016
Judul Magang : Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	10-13 Oktober 2022	Pengarahan dan Pengenalan Ruang Lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
2.	14-21 Oktober 2022	Edukasi di pemberian tugas di bidang Operasional dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
3.	18 Oktober 2022	Menginput data nasabah haji		
4.	19 Oktober 2022	Mengumpulkan berkas gadai dan cicilan emas		
5.	21-28 Oktober 2022	Edukasi dan pemberian tugas di bidang Marketing dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
6.	7 November 2022	Role Play sebagai Customers Service dengan Pembimbing Lapangan		
7.	8 November 2022	Pembuatan Brandsmark pada Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank dengan mendatangi secara langsung di lokasi dan memberikan pertanyaan terkait pelaksanaan digitalisasi yang sudah diterapkan		
8.	1-10 November 2022	Praktik Lapangan dengan cara menjaga Payment Point di unit Bank BSI Bungah Gresik		

 **UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

7.	10 November 2022	Presentasi hasil Brandsmark dari Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank kepada Pembimbing Lapangan		
----	------------------	---	--	---

Catatan :
Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

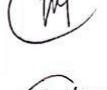
▪ **Lembar Kehadiran Kerja Praktek Septia Tri Ananda**



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Septia Tri Ananda
NIM : 1031910019
Judul Magang : Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	10-13 Oktober 2022	Pengarahan dan Pengenalan Ruang Lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
2.	14-21 Oktober 2022	Edukasi di pemberian tugas di bidang Operasional dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
3.	18 Oktober 2022	Menginput data nasabah haji		
4.	19 Oktober 2022	Mengumpulkan berkas gadai dan cicilan emas		
5.	21-28 Oktober 2022	Edukasi dan pemberian tugas di bidang Marketing dalam lingkup Bank BSI KC. Gresik Kartini		
6.	7 November 2022	Role Play sebagai Customers Service dengan Pembimbing Lapangan		
7.	8 November 2022	Pembuatan Brandsmark pada Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank dengan mendatangi secara langsung di lokasi dan memberikan pertanyaan terkait pelaksanaan digitalisasi yang sudah diterapkan		
8.	1-10 November 2022	Praktik Lapangan dengan cara menjaga Payment Point di unit Bank BSI Bungah Gresik		

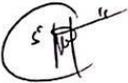


UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

7.	10 November 2022	Presentasi hasil Brandsmark dari Bank BPRS Syariah, CIMB NIAGA, Permata Bank kepada Pembimbing Lapangan		
----	------------------	---	--	---

Catatan :

Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

Lampiran 2. Lembar Evaluasi Kerja Praktek

LEMBAR EVALUASI KERJA PRAKTIK

Nama : 1. BELLA ARDILA PUTRI (1031910003)
2. MUHAMMAD SYADAM WIRO AJI (1031910016)
3. SEPTIA TRI ANANDA (1031910019)

Judul Kerja Praktek : **“Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kc.Gresik Kartini”**.

▪ **Lembar Evaluasi Kera Praktek Pembimbing Lapangan**



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Pembimbing
Lapangan

Nama : Bella Ardila Putri, M. Syadam Wiro A., Septia Tri Ananda
NIM : 1031910003, 1031910016, 1031910019
Judul Magang : Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	93	23,25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan dimagang dan kerjasama)	50 %	90	45
Kerajinan dan Sikap	15 %	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	90

Gresik, 10 November 2022
Pembimbing Lapangan


BANK SYARIAH
INDONESIA
(Naya Ika Linganasari)
General Affair

▪ Lembar Evaluasi Kerja Praktek Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR EVALUASI MAGANG

Dosen Pembimbing

Nama : Bella Ardila Putri, M. Syadam Wiro A., Septia Tri Ananda
 NIM : 1031910003, 1031910016, 1031910019
 Judul Magang : Pengaruh Kualitas Operasional Penerapan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini)

ASPEK	BOBOT (B) %	NILAI (N)	N X B
Penulisan Laporan (Kelengkapan, Kesesuaian, Konten, Referensi)	10 %	90	9
Aplikasi Keilmuan (Kesesuaian penyelesaian Masalah dengan teori)	25 %	93	23,25
Penguasaan Materi Magang (Pembelajaran yang didapatkan dimagang dan kerjasama)	50 %	90	45
Kerajinan dan Sikap	15 %	85	12,75
JUMLAH	100%	JUMLAH	90

Gresik, 10 November 2022
 Dosen Pembimbing

(Ahmad Dahlan Malik, BA(Hons).,
 M.Ec., CFP®, AWP.)
 NIP. 8716241

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Kerja Praktek

▪ Proses Pencatatan Tabungan Haji dan Wadi'ah



Gambar 6.1



Gambar 6.2



Gambar 6.3



Gambar 6.4

▪ Pada Saat Penempatan di Payment Point Unit BSI



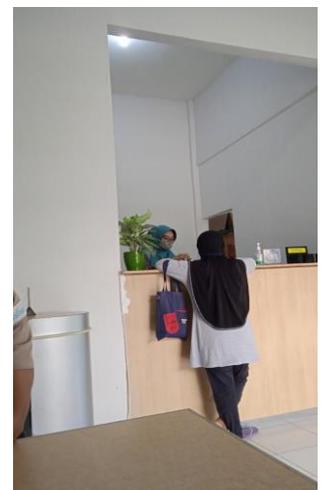
Gambar 6.5



Gambar 6.6



Gambar 6.7



Gambar 6.8

▪ **Praktek Marketing pada Unit Powning Office**



Gambar 6.9



Gambar 6.10



Gambar 6.11



Gambar 6.12

Lampiran 4. Dokumentasi Pemberian Cenderamata



Gambar 6.13

Lampiran 5. Keterangan Selesai Kerja Praktek



SURAT KETERANGAN

No. 03/129-3/099

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan RA Kartini No.180 Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama .. : Bella Ardila Putri / 1031910003
Universitas : Universitas Internasional Semen Gresik
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini pada periode 10 Oktober 2022 s/d 10 November 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 20 November 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
BRANCH OFFICE KC GRESIK KARTINI



Tomy Wahyu Dewantoro
Branch Operations & Service Manager



SURAT KETERANGAN

No. 03/130-3/099

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan RA Kartini No.180 Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Syadam Wiro Aji / 1031910016
Universitas : Universitas Internasional Semen Gresik
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini pada periode 10 Oktober 2022 s/d 10 November 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 20 November 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
BRANCH OFFICE KC GRESIK KARTINI



Tomy Wahyu Dewantoro
Branch Operations & Service Manager



SURAT KETERANGAN

No. 03/131-3/099

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan RA Kartini No.180 Gresik dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Septia Tri Ananda / 1031910019
Universitas : Universitas Internasional Semen Gresik
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gresik Kartini pada periode 10 Oktober 2022 s/d 10 November 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gresik, 20 November 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
BRANCH OFFICE KC GRESIK KARTINI



Tomy Wahyu Dewantoro
Branch Operations & Service Manager