



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

Judul : Pengembangan Program Loyalitas Nasabah untuk
Meningkatkan dan Retensi Akuisisi Nasabah Baru di
CIMB Niaga Cabang Kebumen

Disusun oleh : Syahrul Dede Musyafa

NIM : 210421017

Tempat Magang : Bank Cimbniaga cabang Kebumen

Program Studi : S1 Agribisnis

Fakultas : Sains dan Teknologi

Kebumen, 3 Januari 2025

Menyetujui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing Magang



Imade Yoga Pradasa, S.P., M.Sc
NIDN. 0612019501

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.

Ayu Merry Agustina, S.P., M.Sc
NIDN. 0616099501

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang yang berjudul **“Pengembangan Program Loyalitas Nasabah Untuk Meningkatkan Retensi Dan Akuisi Nasabah Baru Di Cabang CIMB Niaga Kebumen”**

Dalam penyusunan Laporan Magang ini, penulis telah mendapatkan bimbingan dan bantuan, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Imade Yoga Prasada, S.P., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Agribisnis.
2. Ayu Puti Merry Anisya, S.P. M.Sc selaku dosen pembimbing.
3. Bapak firman selaku team marketing BANK CIMBniaga Kebume yang telah menjadi mentor untuk melakukan kegiatan Magang.
4. Seluruh teman-teman mahasiswa Universitas Putra Bangsa dan banyak hal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing sangat diharapkan demi perbaikan dan kesempurnaan Laporan Magang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Kebumen, 3 Januari 2025



Syahrul Dede Musyafa

RINGKASAN

Kerja merupakan bentuk perkuliahan melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja. Magang Kerja ini merupakan suatu kegiatan praktik bagi mahasiswa dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi di PT Bank Niaga Tbk cabang kebumen. Kegiatan magang ini dari bulan November 2024 sampai bulan Januari 2025 dengan focus magang mahasiswa pada strategi pengembangan program akuisisi dan loyalitas, pemasaran yang dilakukan oleh BANK CIMBNIAGA KEBUMEN.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN	vi
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Magang	2
1.3 Manfaat Magang	3
1.3.1 Manfaat Magang bagi Peserta Magang	3
1.3.2 Manfaat Magang bagi Program Studi.....	3
1.3.3 Manfaat Magang bagi Instansi Tujuan Magang	3
1.4 Prosedur dan Tahapan	4
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Gambaran Umum Organisasi.....	7
2.2 Aktivitas Magang	10
2.3 Job Description.....	13
2.4 Rekomendasi Perbaikan	18
2.5 Refleksi Diri	20
BAB III PENUTUP	

3.1 Kesimpulan	22
3.2 Saran.....	23
3.2.1 Saran bagi Instansi/Tempat Magang	24
3.2.2 Saran bagi Institusi	25
3.2.3 Saran bagi Mahasiswa Peserta Berikutnya	26
DAFTAR PUSTAKA	27
DAFTAR LAMPIRAN	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tahapan Pelaksanaa Magang	4
Tabel 2 Bagan Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga Cabang Kebumen	9

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 DOKUMENTASI JOB DESCRIPTION

1. Trainer Layanan Penggunaan Digital OCTO SMART	14
2. Sosialisasi Program Loyalitas dan Akusisi Kemitraan.....	14
3. Kunjungan ke Mitra dan Nasabah.....	15
4. Penginputan Data Nasabah	16
5. Laporan Akhir Tahunan dan Adminitrasi	17
6. Analisis SWOT	17
7. Penyusunan Laporan Akhir Tahun	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Logbook</i>	5
Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Magang	5
Lampiran 3 Surat Keterangan Kerja/Magang dari Institusi Magang	5
Lampiran 4 Dokumentasi Magang	5
Lampiran 5 Logbook Bulanan	5
Lampiran 6 Formulir Penilaian Magang	5

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di sektor perbankan, mempertahankan nasabah yang sudah ada (retensi) dan menarik nasabah baru (akuisisi) menjadi kunci keberhasilan suatu lembaga keuangan. CIMB Niaga sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Komitmen organisasi berkaitan dengan sikap karyawan yang menunjukkan loyalitas dan bagaimana seorang karyawan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Karyawan yang mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap organisasinya dan mempunyai keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, serta bekerja keras sesuai dengan keinginan organisasi, ini merupakan modal dasar untuk mendorong tumbuhnya komitmen organisasi (Ghanita, 2019)

Magang Kerja merupakan bentuk perkuliahan melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia kerja. Magang Kerja ini merupakan suatu kegiatan praktik bagi mahasiswa dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut, yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. PT Bank Niaga Tbk. adalah salah satu perbankan yang didirikan sekitar 27 tahun yang lalu. Bank CIMB Niaga adalah perbankan pertama yang menawarkan layanan ATM bagi nasabahnya (Rialmi & Patoni, 2020).

Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Kebumen yang beralamatkan di Jl. Pahlawan No. 120, Kel. Kebumen, merupakan salah satu perbankan yang ada di kabupaten Kebumen. Namun, seperti halnya cabang-cabang lainnya, Cabang Kebumen juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah maraknya persaingan dan perubahan perilaku konsumen yang semakin dinamis. Pelaksanaan magang kerja yang dilakukan di Cabang CIMB Niaga Kebumen merupakan salah satu perbankan swasta di Kebumen yang dianggap berhasil bertahan di Tengah persaingan perbankan negeri dan swasta di wilayah Kebumen. Pada pelaksanaan magang kerja ini penulis memilih CIMB Niaga karena untuk mengidentifikasi retensi dan akuisisi di Lembaga keuangannya.

Dengan melakukan kegiatan magang kerja di CIMB Niaga Kebumen diharapkan penulis mendapatkan pengetahuan yang terkait dengan topik, yaitu Manajemen peningkatan program dan strategi pemasarannya.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang kerja adalah:

- a. Melakukan berbagai kegiatan magang kerja serta mempelajari manajemen, strategi pengembangan program, pemasaran yang dilakukan oleh BANK CIMBNIAGA KEBUMEN
- b. Mengetahui manajemen loyalitas nasabah CIMBNIAGA Kebumen
- c. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan profesional yang bergerak di bidang perbankan
- d. Melatih mahasiswa di lapangan dalam aspek perbankan syariah yang tidak tercakup di perkuliahan

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Manfaat Magang bagi Peserta Magang

- a. Sebagai sarana ilmu Latihan dan penerapan ilmu yang didapat di perkuliahan
- b. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang bergerak di bidang perbankan

1.3.2 Manfaat Magang bagi Program Studi

Terciptanya kolaborasi hubungan informasi antara bank cimbniaga dan program studi agribisnis universitas putra bangsa

1.3.3 Manfaat Magang bagi Instansi Tujuan Magang

Terciptanya kolaborasi hubungan informasi antara BANK CIMBNIAGA dan Program Studi Agribisnis Universitas Putra Bangsa

1.4 Prosedur dan Pelaksanaan

1.4.1 Tahap Persiapan

Untuk membantu penulisan dalam menyelesaikan laporan magang ini, maka penulis membutuhkan persiapan yang cukup demi terselesaikannya laporan magang ini. Tahap persiapan yang penulis lakukan adalah :

1. Membentuk kelompok magang ataupun mandiri yang terdiri dari 2 orang atau lebih.
2. Mahasiswa melakukan arahan dan bimbingan mengenai magang secara umum.
3. Mahasiswa mendapatkan dosen pembimbing magang dan mendiskusikan objek yang akan diteliti.

4. Mahasiswa mencari objek atau tempat magang sesuai dengan tema dan ketentuan yang telah ditentukan serta mencari informasi tentang UMKM atau perusahaan yang ada di Kabupaten Kebumen atau di luar Kebumen dan mendiskusikan objek yang akan menjadi tempat magang dengan dosen pembimbing.

1.3.2 Tahap Pelaksanaan

Berikut tahap pelaksanaan magang dilihat dari table dibawah

Tabel 1. Tahap Pelaksanaan Magang

Keterangan	Bulan				
	September	Oktober	November	Desember	Januari
Perizinan dan adminitrasi					
Penerimaan mahasiswa magang					
Training dan pelatihan pengenalan produk perbankan CIMB Niaga, sosilaisasi dan kunjungan nasabah					
Pengiputan data nasabah, kemitraan. Melakukan kunjungan nsabah					
Laporan akhir tahun, admintrasi data nasabah dan kemitraan, evaluasi					

kinerja tim marketing					
Analisis SWOT, program loyalitas, pembentukan kemitran, serta penyusunan laporan akhir magang					

1) Minggu Ketiga Bulan September 2024

Mahasiswa mencari tempat magang serta mengajukan surat perizinan ke pihak kampus, dan mengajukan judul kepada dosen pembimbing

2) Minggu Keempat Bulan September 2024

Menyerahkan surat perizinan yang sudah diberikan oleh pihak kampus ke tempat magang yang sudah disetujui oleh dosen pembimbing

3) Minggu Pertama Bulan Oktober 2024

Mahasiswa melakukan pengenalan terhadap perusahaan serta karyawan di tempat magang

4) Minggu Kedua Bulan Oktober 2024

Mahasiswa magang di Bank Cimb Niaga mengikuti pelatihan *Basic Selling Skill* melalui daring yang diselenggarakan dari pihak perusahaan, dan mengikuti test terkait materi yang sudah disampaikan saat pelatihan

5) Minggu Ketiga Bulan Oktober 2024

Mahasiswa magang mulai diberikan tugas untuk mengikuti kegiatan yang ada pada bagian DSR.

6) Minggu Keempat Bulan Oktober 2024

Mahasiswa magang ditugaskan untuk membantu karyawan di Bank Cimb Niaga pada bagian DSR Funding di UPB dan kantor Cabang Kebumen.

7) Bulan November 2024

Pada bulan november mahasiswa diberikan tugas untuk menginput data untuk peserta rekening nasabah baru

8) Bulan Desember 2024

Pada bulan desember mahasiswa melakukan kegiatan magang seperti biasa serta mencari informasi tentang perusahaan untuk menyusun laporan yang diajukan oleh dosen pembimbing

9) Bulan Januari 2025

Mahasiswa melakukan kegiatan perpisahan dan proses penghentian kepada mahasiswa magang di tempat magang

BAB II

PEMBAHASAN

1.1 Gambaran Umum Organisasi

PT Bank Cimb Niaga Tbk merupakan salah satu dari banyaknya bank terkemuka yang ada di Indonesia yang berdiri pada tahun 1955 dengan nam Bank Niaga pada tahun 2008, Bank Niaga bergabung dengan Bank Lippo dan menjadi bagian dari CIMB Group. Bank Cimb Niaga merupakan Bank swasta terbesar kedua di Indonesia berdasarkan aset dengan fokus layanan perbankan ritel, korporasi, dan syariah

CIMB Niaga Cabang Kebumen merupakan salah satu unit operasional dari jaringan CIMB Niaga yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia. Cabang ini berperan penting dalam mendukung visi perusahaan melalui pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kebumen dan sekitarnya. Berlokasi strategis di pusat kota, Bank CIMB Niaga Cabang Kebumen menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan.

Sebagai bagian dari jaringan CIMB Niaga, cabang Kebumen menyediakan berbagai produk seperti tabungan, deposito, kredit usaha, kartu kredit, Syariah, dan layanan perbankan digital. Nasabah dapat memanfaatkan layanan seperti Octo Mobile yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan mudah dan cepat. Fasilitas di cabang ini meliputi ruang tunggu nyaman, mesin ATM, serta layanan customer service yang responsif dan ramah.

Cabang Kebumen turut mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dengan memberikan akses pembiayaan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Keunggulan utama cabang ini terletak pada pelayanannya yang personal dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Staf yang profesional dan berpengalaman siap memberikan konsultasi dan solusi keuangan terbaik sesuai kebutuhan individu maupun bisnis. Selain itu, inovasi teknologi yang diterapkan oleh CIMB Niaga membantu meningkatkan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Dengan visi menjadi bank pilihan masyarakat, Bank CIMB Niaga Cabang Kebumen terus berusaha menjaga kepercayaan nasabah melalui pelayanan prima, produk inovatif, dan kontribusi nyata bagi komunitas. Kehadirannya tidak hanya sebagai institusi keuangan, tetapi juga sebagai mitra dalam mewujudkan keberhasilan finansial bagi masyarakat Kebumen.

1. Nama Perusahaan : BANK CIMBNIAGA CABANG KEBUMEN
2. Bidang Usaha : Perbankan
3. Jenis Produk/Jasa : Produk Tabungan, Kredit, Layanan Digital, Layanan Bisnis
4. Alamat : Jl. Pahlawan No.120, Keposan, Kebumen, Kec. Kebumen, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah 54311
5. Nomor Telp. : (021) 14041
6. Alamat Email : sft@cimbniaga.co.id
7. Bank Perusahaan : CIMBNIAGA
8. Bentuk Badan Hukum : PT BANK CIMN NIAGA Tbk

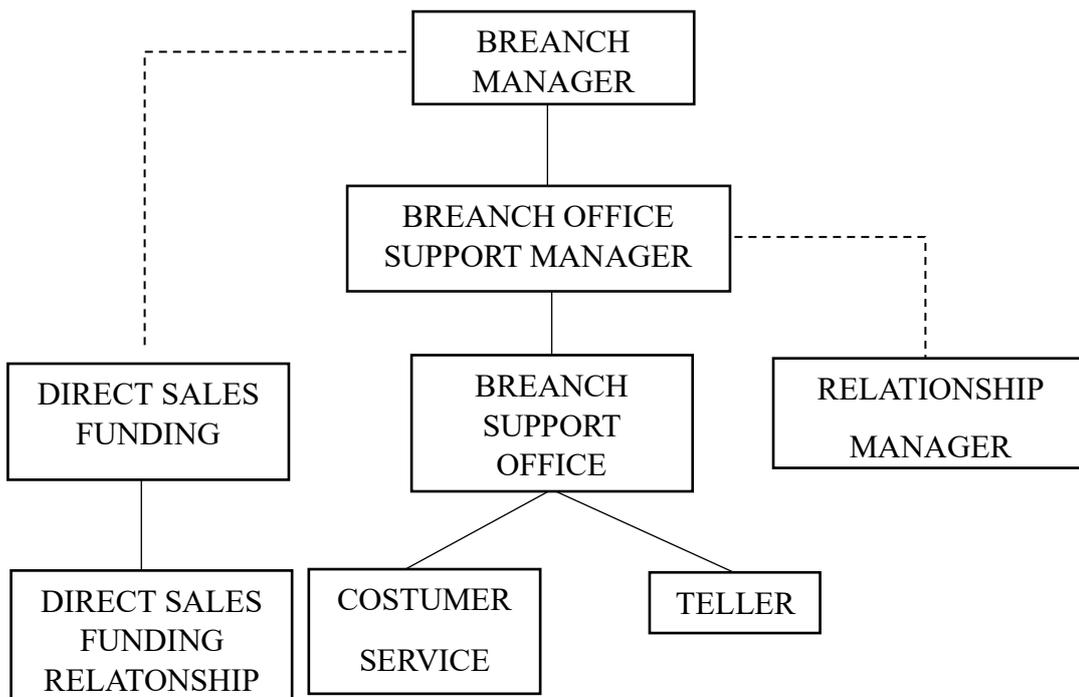
9. Nomor Akte Pendirian : 2607220031483

10. Mulai Berdiri : 2009

1.1.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan alat untuk menggambarkan suatu system kerja pada organisasi atau perusahaan, Struktur organisasi mempengaruhi tindakan organisasi dan memberikan dasar bagi prosedur operasional standar dan rutinita (Cholisshofi & Bahiroh, 2022). Hal ini termasuk menentukan individu mana yang dapat berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan dan sejauh mana pandangan mereka membentuk tindakan organisasi. Berikut merupakan struktur organisasi pada Bank Cimb Niaga Kebumen.

Tabel 2. Bagan Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga Cabang Kebumen.



1.2 Aktivitas Magang

Magang selama empat bulan di Bank CIMB Niaga Kebumen pada bagian DSR Funding (*Direct Sales Representative*) merupakan pengalaman yang sangat berharga dalam memahami dunia kerja di sektor perbankan, khususnya layanan berbasis kemitraan. Selama magang, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mempelajari berbagai aspek operasional tim DSR Funding, termasuk promosi produk, penanganan nasabah, dan pengelolaan data penjualan. Aktivitas ini tidak hanya melibatkan tugas administratif, tetapi juga pengalaman langsung dalam interaksi dengan nasabah. Sektor perbankan terus berupaya menciptakan inovasi yang mampu menjawab kebutuhan nasabah di era digital, salah satunya dengan menciptakan layanan mobile banking dengan segala fitur digital yang mampu menjadi nilai unggul dari layanan bank lain. Hal tersebut merupakan salah satu upaya bank dalam menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabahnya. Loyalitas pelanggan merupakan hal penting yang sudah seharusnya diperhatikan untuk menjaga dan meningkatkan kesuksesan serta kemajuan perusahaan. Perusahaan harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggannya (Maharani Rona Makom, 2023).

Pada bulan pertama, penulis fokus utama kegiatan magang adalah pengenalan Perusahaan dan pengenalan program produk yang ditawarkan oleh Bank CIMB Niaga. Mahasiswa magang diberikan pelatihan awal mengenai spesifikasi produk seperti Program Kemitraan dan fasilitas pendukung lainnya. Selain itu, mahasiswa juga diperkenalkan dengan sistem kerja tim DSR, termasuk alat digital yang

digunakan untuk pencatatan data nasabah dan pelaporan kinerja. Mahasiswa magang juga di berikan pelatihan 3 hari terkait program DSR funding.

Bulan kedua, mahasiswa melakukan kegiatan lapangan dengan promosi produk serta berkomunikasi dengan kemitraan baru. Salah satu tugas utama adalah membantu tim DSR Funding dalam menyusun strategi pemasaran yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Kebumen. Dalam kegiatan ini, mahasiswa belajar membangun komunikasi yang efektif dan memahami kebutuhan spesifik calon nasabah. Ada beberapa kemitraan dari DSR Funding yakni Universitas Putra Bangsa, SMA N 1 Pejagoan, SMK TKM dan Pertambangan, SMK Nawa Bakti, dan Kementerian Agama. Kemitraan Perusahaan yakni Mitra Agrojati, BANANA, PT SMD, dan KAI Kebumen. Mahasiswa magang aktif dalam berkunjung untuk memberikan layanan informasi seperti pembuatan reekening, penarikan kredit, pemberian reward ke nasabah.

Memasuki bulan ketiga, mahasiswa magang diberikan tugas mengenai menjaga loyalitas nasabah serta membantu proses adminitrasi pendaftaran, pengecekan nasabah. Tugas ini meliputi pengumpulan data nasabah, pengisian dokumen, dan memastikan kelengkapan persyaratan. Mahasiswa juga melkaukn aktif berkumikasi dengan nasabah atau mitra seperti menanyakan atau keluh kesah nasabah dengan sopan dan professional. Ketrampilan ini sanagt penting untuk membantu kepercayaan nasabah terhadap layanan bank. Kompetensi yang didapate seperti public speaking, negoisasi, kedisiplinan.

Di bulan terakhir, mahasiswa magang mulai terlibat dalam evaluasi kinerja tim DSR Funding. Mahasiswa membantu menganalisis data penjualan dan

menyusun laporan sederhana mengenai pencapaian target selama empat bulan. Selain itu, mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau ide terkait strategi pemasaran yang lebih efektif. Aktivitas ini bertujuan untuk melatih mahasiswa berpikir kritis dan berkontribusi dalam pengambilan keputusan di lingkungan kerja.

Secara keseluruhan, magang di Bank CIMB Niaga Kebumen pada bagian DSR Funding memberikan pengalaman yang holistik, mulai dari pemahaman produk, interaksi langsung dengan nasabah, hingga evaluasi kinerja tim. Selain meningkatkan keterampilan teknis, mahasiswa juga diajarkan untuk bekerja secara tim, mengelola waktu, dan menghadapi tantangan yang ada di dunia perbankan. Pengalaman ini menjadi bekal berharga untuk mengembangkan karier di masa depan, terutama dalam bidang layanan keuangan.

1.3 *Job Description*

Selama menjalani program magang di Bank Cimb Niaga cabang Kebumen pada bagian Direct Sales Representative (DSR Funding), Tugas utama dari bagian itu ada mendukung tim marketing dalam mempromosikan produk perbankan CIMB Niaga, melakukan negoisasi kemitraan, kunjungan nasabah terkait proses pembukaan rekening, dan kredit. Aktivitas di mahasiswa magang lebih banyak di lapangan dari pada di kantor karena kita dituntut untuk sering berkomunikasi secara langsung kepada calon nasabah. Mahasiswa dilibatkan untuk menganalisis program loyalitas dari Bank CIMB Niaga untuk akuisisi beberapa kemitraan yang akan masuk.

Selaian pemasaran mahasiswa juga membantu proses administrasi pendukung, seperti pengolahan data nasabah, laporan harian, dan dokumentasi kegiatan.

Kegiatan ini mengenai proses operasional di Bank CIMB Niaga untuk sesuai dengan regulasi yang ada. Mahasiswa juga selalau berkolaborasi dengan itm divisi lainnya seperti costumer service, teller, relationship officer untuk proses layananan dan kinerja dari Tim DSR Funding agar lancar.

Tidak hanya itu, mahasiswa juga mengikuti pelatihan internal yang diberikan oleh supervisor terkait strategi pemasaran dan komunikasi yang efektif. Dalam pelatihan ini, mahasiswa belajar cara membangun hubungan baik dengan nasabah, menangani keluhan, dan menjelaskan produk perbankan dengan bahasa yang mudah dipahami. Pengalaman ini membantu mahasiswa meningkatkan kemampuan interpersonal dan profesionalisme, serta memberikan gambaran nyata tentang peran penting DSR Funding dalam mendukung pencapaian target bisnis di Bank CIMB Niaga Kebumen.

Gambar 1. Dokumentasi *Job Description*

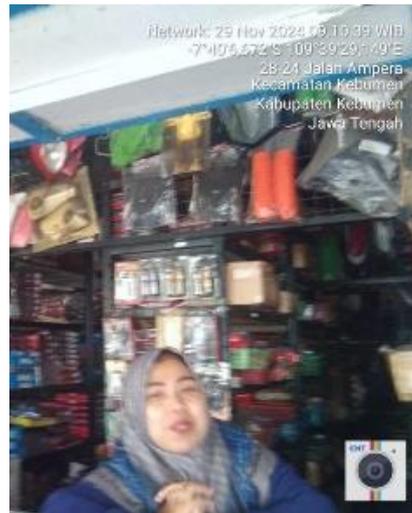
1. Trainer Layanan Penggunaan Digital OCTO SMART



2. Sosialisasi Program Loyalitas dan Akusisi Kemitraan



3. Kunjungan ke Mitra dan Nasabah



4. Penginputan Data Nasabah



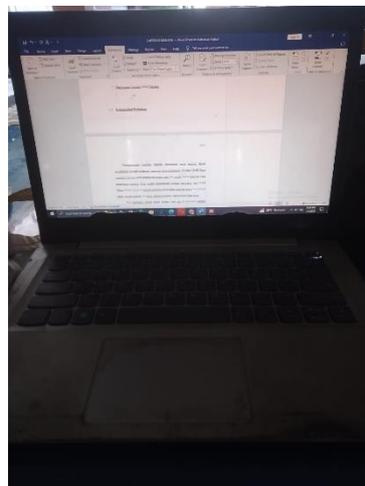
5. Laporan Akhir Tahunan Dan Adminitrasi



6. Analisis SWOT



7. Penyusunan Laporan Akhir Magang



1.4 Rekomendasi Perbaikan

Pengembangan loyalitas nasabah merupakan peran penting dalam mendukung visi misi organisasi, termasuk sektor perbankan. Di Bank CIMB Niaga memiliki visi misi yang strategis pelayanan cepat dan ramah. Akses teknologi yang membantu nasabah lebih mudah menggunakan layanan perbankan dari CIMB Niaga. Adapun program layanan peningkatan loyalitas nasabah antara lain souvenir paket, voucher nasabah, fee mitra, gathering nasabah, serta program hari besar.

Tren penutupan jumlah kantor cabang yang ada di Indonesia maupun di negara lain saat ini merupakan dampak dari adanya pergeseran pola transaksi nasabah dari yang awalnya hanya mengandalkan kantor cabang fisik bank dan ATM saja, akan tetapi untuk saat ini para nasabah cenderung beralih menuju ke fasilitas digital banking (Budiman, 2020). Alasan berpindahnya pelanggan ke brand lainnya yaitu sebab ketidakpuasan. Pelanggan merasa pilihan alternatif lainnya sebatas menambah lebih buruk berlawanan dari brand yang digunakannya. Pemaparan ini ditunjang dengan penelitian dari (Osman dan Sentosa, 2013) dan (Siddiqi, 2011) dengan hasil yaitu antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terdapat korelasi yang positif, oleh karenanya manajer dalam hal ini haruslah memberi perhatian lebih agar bisa membantu peningkatan kepuasan pelanggan. Mengacu pemaparan ini, bisa didapatkan kesimpulan yaitu kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah memiliki pengaruh (Nugraha et al., 2023).

Tantangan dalam hal peningkatan pemasaran masih terkendala seperti calon nasabah tidak ingin membuat rekening, jadwal sekolah yang padat yang dapat

mengamhapt proses sosialisasi, persaingan bank swasta dalam tander kemitraan. Dalam hal akusisi kemitraan kendalanya adalah proses administrasi yang panjang, kurangnya sosialiasi terkait program dari Bank CIMB Niaga. Peningkatan fasilitas yang dapat memudahkan dan memberikan kepuasan transaksi nasabah pada perusahaan perbankan tidak dapat dilakukan tanpa melibatkan teknologi. Mobile banking menjadi salah satu solusi yang dikembangkan oleh bank tidak terkecuali BSM. Beberapa penelitian menemukan bahwa penggunaan mobile banking dalam transaksi masih di bawah 50% dalam mewujudkan kepuasan nasabah (Triyanti et al., 2021).

2.5 Refleksi Diri

Selama menjalani magang di Bank CIMB Niaga Kebumen pada bagian DSR Funding, mahasiswa mendapatkan berbagai keterampilan penting yang bermanfaat dalam dunia kerja, terutama di bidang perbankan dan pemasaran. Salah satu skill utama yang dikembangkan adalah kemampuan komunikasi interpersonal. Dalam kegiatan seperti sosialisasi produk kemitraan kepada calon nasabah, mahasiswa dilatih untuk berkomunikasi dengan jelas, persuasif, dan sesuai dengan kebutuhan audiens. Kemampuan ini penting untuk membangun hubungan baik dengan nasabah, terutama dalam sektor layanan berbasis kepercayaan seperti pembukaan rekening baru.

Mahasiswa juga mendapatkan skill analisis data yang relevan dengan pengelolaan informasi nasabah. Selama magang, mahasiswa diajarkan cara menggunakan sistem digital perbankan untuk mencatat, memproses, dan menganalisis data penjualan serta performa tim DSR. Dengan keterampilan ini,

mahasiswa mampu memahami tren penjualan dan membantu menyusun laporan kinerja sederhana. Skill ini tidak hanya bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memberikan wawasan yang mendukung pengambilan keputusan strategis.

Kemampuan administrasi juga menjadi salah satu aspek yang ditingkatkan selama magang. Dalam proses pendaftaran Pembukaan, mahasiswa dilibatkan dalam pengelolaan dokumen, pengecekan kelengkapan berkas, hingga pengarsipan data. Mahasiswa belajar untuk bekerja secara teliti dan terorganisir, yang merupakan hal esensial dalam menjaga akurasi data nasabah. Pengalaman ini mengasah keterampilan multitasking peserta, terutama ketika harus menyelesaikan tugas dengan tenggat waktu yang terbatas.

Selain keterampilan teknis, mahasiswa magang juga dilatih untuk memiliki sikap disiplin dan profesionalisme kerja. Mahasiswa diajarkan untuk selalu datang tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai deadline, dan menjaga etika kerja dalam setiap interaksi dengan rekan kerja maupun nasabah. Profesionalisme juga diterapkan dalam cara mahasiswa berpenampilan, berkomunikasi, dan bersikap selama berada di lingkungan kerja. Sikap ini menjadi landasan penting dalam membangun citra diri yang positif dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang produktif.

Magang ini juga memberikan pengalaman dalam bekerja secara tim dan berkolaborasi dengan berbagai pihak. Mahasiswa dilatih untuk bekerja sama dengan anggota tim DSR dalam merancang strategi pemasaran atau menyelesaikan masalah nasabah. Keterampilan kerja tim ini diperkuat dengan pemahaman tentang

pentingnya koordinasi dan komunikasi yang efektif dalam mencapai target bersama. Pengalaman ini tidak hanya mengembangkan keterampilan profesional, tetapi juga membangun etika kerja yang baik dalam lingkungan yang dinamis.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Bank CIMB Niaga Kebumen menunjukkan bahwa bank ini telah berhasil mengimplementasikan berbagai teknologi dan sistem perbankan yang mendukung efisiensi operasional dan kualitas layanan kepada nasabah. Melalui penggunaan sistem perbankan terintegrasi, bank dapat memberikan layanan yang cepat, aman, dan nyaman. Selain itu, pengembangan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking menjadi kunci untuk memperluas aksesibilitas layanan bagi nasabah, sekaligus mendukung inklusi keuangan. Bank juga telah memperkenalkan berbagai Solusi program penguatan dan loyalitas nasabah guna mempermudah nasabah.. Selama magang, mahasiswa juga dapat melihat bahwa pengelolaan sumber daya manusia, melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan kinerja organisasi.

Namun, meskipun Bank CIMB Niaga Kebumen telah mencapai banyak kemajuan, masih ada beberapa area yang dapat ditingkatkan. Salah satunya adalah penguatan program akuisi dan loyoalitas yang baru dan strategis tepat sasaran. Dengan memanfaatkan teknologi analitik dan big data yang lebih canggih, bank dapat memberikan layanan yang lebih sesuai dengan preferensi dan kebutuhan spesifik nasabah. Selain itu, meskipun jaringan cabang bank sudah cukup luas, perluasan lebih lanjut ke daerah-daerah yang belum terjangkau layanan perbankan digital bisa menjadi peluang untuk menjangkau pasar yang lebih luas.

Adaptasi duni perbankan menjadi kunci keberlanjutan dari perbankan CIMBNiaga, menggunakan analisis teknologi, pelayanan, kemudahan akan menciptakan loyalitas dan retensi akusisi nasabah.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas saran yang dapat penulis sampaikan yaitu

1. Penguatan Inovasi Digital

Bank CIMB Niaga Kebumen disarankan untuk terus mengembangkan fitur layanan digital yang lebih personal dengan memanfaatkan teknologi big data dan analitik. Dengan demikian, bank dapat menciptakan pengalaman nasabah yang lebih relevan dan mendukung loyalitas jangka panjang.

2. Ekspansi Jaringan dan Inklusi Keuangan

Bank dapat mempertimbangkan untuk memperluas jangkauan layanan ke wilayah yang belum terakses oleh perbankan digital maupun fisik. Hal ini tidak hanya mendukung inklusi keuangan tetapi juga membuka peluang untuk menjangkau pasar baru

3. Pengembangan SDM Berbasis Teknologi

Bank disarankan untuk terus meningkatkan kapasitas karyawan melalui pelatihan intensif di bidang teknologi informasi dan keamanan data. Program pelatihan berkelanjutan ini akan membantu karyawan lebih siap menghadapi tantangan

5. Kolaborasi untuk Keamanan Data

Dalam menghadapi ancaman cyber yang semakin kompleks, bank disarankan untuk menjalin kolaborasi dengan pihak ketiga yang berkompeten di bidang keamanan teknologi, seperti perusahaan cybersecurity.

6. Monitoring dan Evaluasi Inovasi

Bank perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap inovasi teknologi yang telah diimplementasikan. Dengan melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan nasabah dan efektivitas sistem yang digunakan, bank dapat memastikan bahwa setiap langkah inovasi memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan bisnis dan kepuasan nasabah.

3.2.1. Saran bagi Instansi Magang

Peningkatan Program Magang

1. Struktur Program yang lebih jelas, menyusun program magang dengan modul yang lebih terstruktur, mulai dari pengenalan perusahaan, tugas-tugas spesifik, hingga evaluasi kinerja.
2. Pembimbing yang Lebih Terlibat
Menunjuk pembimbing khusus untuk setiap mahasiswa magang dan memastikan adanya pertemuan rutin untuk membahas perkembangan dan memberikan masukan.
3. Penilaian kinerja yang lebih objektif
Menggunakan kriteria penilaian yang jelas dan terukur untuk mengevaluasi kinerja mahasiswa magang.
4. Kesempatan pengembangan diri

emberikan kesempatan kepada mahasiswa magang untuk mengikuti pelatihan atau workshop yang relevan dengan bidang kerja mereka.

5. Pemanfaatan potensi mahasiswa

Memberikan tugas yang lebih menantang dan memungkinkan mahasiswa magang untuk berkontribusi langsung pada proyek-proyek perusahaan. Memberikan ruang bagi mahasiswa magang untuk menyampaikan ide-ide kreatif dan inovatif yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

3.2.2. Saran bagi institusi

1. Peningkatan kualitas program studi

Menyesuaikan kurikulum dengan perkembangan dunia kerja dan kebutuhan industri perbankan.

2. Penguatan Soft Skills

Memberikan pelatihan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, dan problem-solving sebelum mahasiswa masuk kegiatan magang.

3. Program magang yang lebih terstruktur

Membantu mahasiswa mencari tempat magang yang sesuai dan memberikan pendampingan selama proses magang.

4. Fasilitasi pengembangan karir

Mengadakan bursa kerja untuk menghubungkan mahasiswa dengan perusahaan-perusahaan potensial.

3.2.3. Saran bagi Mahasiswa selanjutnya

1. Persiapan yang matang

Menguasai teori-teori yang berkaitan dengan bidang perbankan sebelum memulai magang dan mencari informasi magang dari jangka waktu sebelumnya.

2. Mempersiapkan diri secara mental

Membangun sikap proaktif, disiplin, dan bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 142–166.
- Ghanita, L. (2019). *ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) Studi Pada Karyawan Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Kebumen Ghanita Larasati Program Studi Manajemen SI STIE Putra Bangsa Abstraksi Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui*. 4, 1–10.
- Maharani Rona Makom. (2023). Analisis Digital Marketing, Citra Merek, dan Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 3(3), 141–151. <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.125>
- Nugraha, M. A., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). *Loyalty At BNI Bank Karawang Branch Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas*. 4(4), 4677.
- Rialmi, Z., & Patoni, P. (2020). Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank CIMB Niaga Cabang Pondok Indah, Jakarta Selatan. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 210–221. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.129>
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.

DAFTAR LAMPIRAN

1 *Lampiran Logbook*

Nama Mahasiswa : Syahrul Dede Musyafa
NIM : 210421017
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Sains dan Teknologi
Universitas : Universitas Putra Bangsa
Tempat Magang : BANK CIMBNIAGA KEBUMEN
Periode Magang : November 2024 – Januari 2025

Laporan Bulan November

Bagaimana aktivitas mentoring dan koordinasi dengan Dosen Pembimbing?

Aktivitas mentoring yang saya lakukan yaitu melakukan kegiatan rutin untuk melakukan mentoring dan koordinasi dengan dosen pembimbing untuk melaporkan progress dan meminta masukan tentang tugas yang saya kerjakan.

Apa yang telah kamu kerjakan selama magang dan bagaimana perkembangannya?

Selama magang di bagian DSR , yang saya lakukan pada minggu pertama yaitu menunggu sales code selain itu saya bertugas membuat dan mengelola tabungan bagi nasabah. Dalam proses ini, saya melakukan input data nasabah, verifikasi berkas, dan memastikan semua persyaratan terpenuhi untuk pembukaan tabungan haji. Melakukan training terkait penggunaan layanan digital.

Tantangan apa yang dihadapi dan berikan alternatif solusi untuk menghadapinya?

Salah satu tantangan yang dihadapi adalah memastikan akurasi data nasabah untuk proses pendaftaran. Solusinya adalah dengan membuat checklist yang memastikan semua langkah verifikasi dilakukan dengan benar sebelum data dimasukkan ke dalam sistem.

Apa saja dan jelaskan pengembangan kompetensi yang telah didapat?

- a. Kompetensi Teknis di Perbankan. Saya belajar menggunakan sistem perbankan untuk mengelola data nasabah dan menginput transaksi dengan benar. Hal ini meningkatkan pemahaman saya tentang prosedur kerja di sektor perbankan, khususnya terkait dengan produk tabungan haji.
- b. Kemampuan Manajemen Data. Dengan terlibat dalam proses verifikasi dan pencatatan data nasabah, saya menjadi lebih teliti dan mampu melakukan manajemen data dengan lebih sistematis. Hal ini penting untuk menghindari kesalahan input yang dapat berakibat fatal dalam perbankan.
- c. Komunikasi dan Pelayanan Nasabah. Pengalaman berinteraksi langsung dengan nasabah meningkatkan kemampuan komunikasi saya, terutama dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan profesional. Saya juga belajar bagaimana memberikan pelayanan yang ramah dan tetap efektif.
- d. Pemecahan Masalah. Menghadapi tantangan verifikasi data dan kendala waktu selama proses pendaftaran tabungan mengajarkan saya untuk berpikir cepat dan mencari solusi. Kemampuan pemecahan masalah ini sangat membantu dalam menjaga produktivitas kerja dan memenuhi ekspektasi perusahaan.
- e. Kerja Tim dan Koordinasi. Dalam menjalankan tugas-tugas ini, saya sering kali bekerja sama dengan supervisor dan anggota tim lainnya. Pengalaman ini

meningkatkan kemampuan kerja sama tim dan pemahaman akan pentingnya koordinasi yang baik untuk mencapai hasil optimal.

Laporan Bulan Oktober

Bagaimana aktivitas mentoring dan koordinasi dengan Dosen Pembimbing?

Saya melakukan kunjungan rutin ke nasabah dan calon mitra untuk melakukan sosialisasi program penguatan loyalitas pengguna CIMBNIAGA.

Apa yang telah kamu kerjakan selama magang dan bagaimana perkembangannya?

Selama menjadi tim marketing,

- a. Memahami produk tabungan haji dan fitur-fitur yang ditawarkan.
- b. Melakukan promosi produk kepada calon nasabah, baik secara langsung maupun melalui acara komunitas.
- c. Membantu dalam proses pembukaan rekening tabungan haji untuk nasabah baru.

Tantangan apa yang dihadapi dan berikan alternatif solusi untuk menghadapinya?

Salah satu tantangan yang saya hadapi pada magang kali ini yaitu kesulitan meyakinkan calon nasabah yang memiliki keterbatasan pemahaman tentang produk. Lalu solusi yang saya berikan yaitu dengan menggunakan materi promosi seperti brosur yang menarik dan menjelaskan produk secara sederhana dengan fokus pada manfaat utama.

Apa saja dan jelaskan pengembangan kompetensi yang telah didapat?

Kompetensi Komunikasi: Meningkatkan kemampuan berbicara dengan berbagai tipe nasabah dan membangun kepercayaan mereka terhadap produk.

Kompetensi Penjualan: Memahami strategi pemasaran produk keuangan berbasis kebutuhan pelanggan.

Kompetensi Kerjasama Tim: Belajar bekerja dalam tim untuk mencapai target bersama, baik di kantor maupun di lapangan.

Kompetensi Manajemen Waktu: Mengelola waktu untuk menyeimbangkan tugas promosi, administrasi, dan pelaporan.

Laporan Bulan Desember

Bagaimana aktivitas mentoring dan koordinasi dengan Dosen Pembimbing?

Melakukan evaluasi dan komunikasi terkait progress dan kunjungan ke tempat magang.

Apa yang telah kamu kerjakan selama magang dan bagaimana perkembangannya?

Pengecekan kemitraan dan menyelesaikan administrasi akhir tahun, serta mencatat laporan akhir tahun.

Tantangan apa yang dihadapi dan berikan alternatif solusi untuk menghadapinya?

Kesulitan dalam tahap ini ada pendataan yang pengecekan yang harus dideadline karena kesulitan data baru. Solusi ada pengarsipan secara manual.

Apa saja dan jelaskan pengembangan kompetensi yang telah didapat?

Analisis data, kedisiplinan, penganturan manajemen waktu dan data

Laporan Bulan Januari

Bagaimana aktivitas mentoring dan koordinasi dengan Dosen Pembimbing?

Melakukan bimbingan laporan akhir magang, dan penyusunan laporan akhir

Apa yang telah kamu kerjakan selama magang dan bagaimana perkembangannya?

Penyusunan laporan akhir dan melakukan wawancara dengan berbagai pihak di kantor CIMBNIAGA. Adapun kegiatan magang di bulan Januari adalah pembuatan strategi bulan Januari dan bulan kedepannya untuk program baru dari CIMBNIAGA, melakukan pendataan kemitraan dan feedback untuk calon kemitraan.

Tantangan apa yang dihadapi dan berikan alternatif solusi untuk menghadapinya?

Untuk bulan terakhir magang lebih banyak ke penyusunan laporan akhir magang sehingga waktu sangat terbatas. Solusinya adalah penjadwalan lebih baik lagi untuk setiap kegiatan magang

Apa saja dan jelaskan pengembangan kompetensi yang telah didapat?

Strategi pembuatan program baru di kantor cimbniaga, melakukan Teknik briefing harian, Adapun kompetensi skill yang didapat adalah pembuatan Analisis SWOT.

Lampiran Surat Permohonan Izin Magang



UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

Kampus Pusat : Jl. Ronggowarsito 18 Pejagoan Kebumen, Telp. 0287-384011
Kampus Dua : Jl. Raya Buntu - Gombong KM 05 Kemranjen Banyumas, Telp. 0287-5296662

No : 91/Rek/M/E/IX/2024
Lamp : -
Hal : **PERMOHONAN MAGANG**

Kebumen, 24 September 2024

Kepada
Yth. Manajer Bank CIMB Niaga Kebumen
Jl. Soekarno Hatta No.120 Kebumen
di Tempat

Dengan hormat,

Universitas Putra Bangsa merupakan insitusi Pendidikan Tinggi yang bertujuan untuk menciptakan lulusan yang profesional dan terampil di bidangnya, serta mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami memohon kepada Bapak/Ibu untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan magang di Bank CIMB Niaga Kebumen, terhitung mulai tanggal 30 September 2024 s.d 31 Januari 2025.

Adapun nama Mahasiswa kami yang akan melaksanakan magang adalah sebagai berikut :

Nama	NIM	Fakultas	Program Studi	No HP
Syahrul Dede Musyafa	210421017	Sains dan Teknologi	Agribisnis	081548178698

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS PUTRA BANGSA
REKTOR



Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M.
NIDN. 0612097501

Lampiran Form Penilaian Institusi Magang

KOP INSTITUSI MAGANG FORM PENILAIAN INSTITUSI MAGANG

Nama Mahasiswa : Syahrul Dede Musyafa

NIM : 210421017

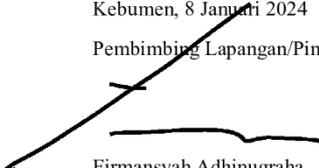
Program Studi : S1 AGRIBISNIS

NO	Komponen yang dinilai	Angka	Bobot	Angka x Bobot
A	Penguasaan dan Penerapan Keilmuan serta kemampuan menyerap hal baru	85	20 %	17
B	Keterampilan (Hardskill) Identifikasi dan penyelesaian masalah serta penguasaan metode/alat.	85	40%	34
C	Kepribadian : - Sikap - Kedisiplinan - Kehadiran, kesungguhan dan integritas kerja - Kemampuan bekerja mandiri - Kerja Sama dan adaptasi - Ketelitian - Kejujuran - Tanggung Jawab - Inisiatif, cekatan, responsive dan kreativitas - Penampilan & Cara Berpakaian			
	Jumlah C	900		
	Rata-Rata C	90	40 %	36
	Jumlah		100%	87

Keterangan: Angka diisi 1 -100

Kebumen, 8 Januari 2024

Pembimbing Lapangan/Pimpinan


Firmansyah Adhinugraha

HJDSR

Lampiran Sertifikat Kerja/Magang



Kebumen, 8 Januari 2025

No : 01/S-KET/I/2025
Perihal : Surat Keterangan Kerja Magang

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FIRMANSYAH ADHINUGRAHA
Jabatan : Hajj Bussines team Leader

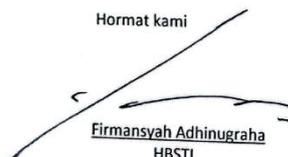
Menerangkan Bahwa nama di bawah ini :

Nama : SYAHRUL DEDE MUSYAFI
Jabatan : Direct Sales Representative
NIP : 03625

Adalah benar merupakan karyawan magang Bank CIMB Niaga Cabang Kebumen Di bawah supervisi saya selaku Koordinator Sales. Dan selama bekerja, karyawan tersebut menunjukkan kinerja yang baik

Demikian surat Keterangan ini di buat dengan Sebenar - benarnya untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Hormat kami


Firmansyah Adhinugraha
HBSTL

Lampiran Dokumentasi Magang

