

IMPLEMENTASI PELAYANAN PERBANKAN MELALUI PROGRAM MAGANG MAHASISWA PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT LEDO

Oktavianus Giman¹, Deffrinica²

Program Studi Manajemen, Institut Shanti Bhuana¹²³

oktavianusgiman@gmail.com¹ deffrinica@shantibhuana.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan perbankan melalui program magang mahasiswa di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo. Program magang dilaksanakan sebagai bentuk pembelajaran untuk memberikan pengalaman kerja langsung kepada mahasiswa dalam dunia perbankan. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif dengan teknik observasi, partisipasi aktif, dan dokumentasi. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas seperti pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, serta kegiatan operasional lainnya. Kegiatan magang ini memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional, sekaligus membantu mendukung kelancaran operasional dan pelayanan di unit kerja. Dengan demikian, program magang menjadi sarana yang efektif dalam menghubungkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik di dunia kerja.

Kata Kunci: Program Magang; Pelayanan Perbankan; Bank Rakyat Indonesia.

Abstract

This study aims to describe the implementation of banking services through an internship program for students at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo. The internship program is conducted as a learning method to provide students with direct work experience in the banking sector. The method used is a participatory approach involving observation, active participation, and documentation. The results show that students are involved in various activities such as customer service, administrative management, document filing, and other operational tasks. This internship provides benefits for students in improving their knowledge, skills, and professional attitude, while also supporting the operational and service activities of the institution. Therefore, the internship program serves as an effective bridge between theoretical knowledge gained in lectures and practical experience in the workplace.

Keywords: internship, banking services, BRI, student competency

1. Pendahuluan

Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung melalui keterlibatan dalam dunia industri maupun instansi. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa dapat menghubungkan teori yang diperoleh selama dalam perkuliahan dengan praktik langsung di dunia kerja sehingga mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional. Selain itu, program magang juga menjadi sarana untuk mempersiapkan lulusan agar lebih siap menghadapi kebutuhan dunia kerja yang terus berkembang. Menurut (Arisandi et al., 2022), kegiatan magang dan studi independen dalam program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sangat membantu meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik *hard skills* maupun *soft skills*, serta memberikan kesempatan belajar secara langsung (*experiential learning*) di tempat kerja sebagai bekal memasuki dunia kerja setelah lulus. Sejalan dengan itu, Ufia et al., (2024) menjelaskan bahwa program magang berperan dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pengembangan keterampilan teknis maupun nonteknis sehingga mahasiswa lebih siap menghadapi tuntutan dunia kerja.

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional menjadi faktor yang penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, mahasiswa yang melaksanakan program magang di lingkungan perbankan memiliki kesempatan untuk memahami secara langsung proses operasional perbankan, pelayanan kepada nasabah, administrasi, serta penerapan standar operasional yang berlaku. Menurut (Irfan, 2022) kualitas layanan merupakan faktor penting dalam industri perbankan karena pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah serta menjadi keunggulan kompetitif bagi bank. Selain itu, Hikmah (2024), menyatakan bahwa pelaksanaan program magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan kerja nyata sehingga mampu meningkatkan kompetensi profesional dan kesiapan kerja. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Ledo merupakan salah satu unit kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang berperan dalam memberikan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat, seperti penghimpunan dana, penyaluran kredit, serta pelayanan transaksi keuangan. Sebagai lembaga jasa keuangan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, BRI Unit Ledo berkomitmen memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional sesuai dengan

standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Melalui program magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan, seperti membantu pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, serta aktivitas operasional lainnya. Keterlibatan langsung tersebut memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam memahami implementasi pelayanan perbankan sekaligus meningkatkan kompetensi, kedisiplinan, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja profesional.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan perbankan melalui program magang mahasiswa di Bank Rakyat Indonesia Unit Ledo serta menjelaskan bentuk kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa dalam mendukung operasional pelayanan kepada nasabah.

2. Bahan dan Metode

Kegiatan magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk BRI Unit Ledo, Kabupaten Bengkayang, dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan partisipatif. Pendekatan ini menempatkan mahasiswa sebagai peserta yang terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional dan pelayanan perbankan di Bri Unit Ledo. Menurut Nuryana (2025), pendekatan partisipatif merupakan strategi yang mendorong keterlibatan aktif peserta dalam setiap tahapan kegiatan sehingga pelaksanaan program menjadi lebih efektif dan memberikan manfaat yang optimal. Sejalan dengan itu, Menurut Hidayat (2024), pelaksanaan program magang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan akademik ke dalam praktik kerja, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta memberikan kontribusi terhadap operasional instansi. Dengan pendekatan ini, mahasiswa tidak hanya berperan sebagai pengamat, tetapi juga terlibat secara langsung dalam mendukung berbagai kegiatan operasional sesuai dengan arahan pembimbing lapangan sehingga memperoleh pengalaman kerja yang relevan dengan bidang keilmuannya.

Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

1. Observasi

Tahap observasi dilakukan untuk memahami lingkungan kerja, struktur organisasi, alur pelayanan kepada nasabah, serta prosedur operasional yang diterapkan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo.

2. Partisipasi Aktif

Mahasiswa berpartisipasi secara aktif dalam berbagai kegiatan operasional, seperti membantu pelayanan kepada nasabah secara langsung, pengelolaan administrasi, penguploadan dokumen, penyusunan berkas, serta kegiatan administrasi lainnya sesuai

dengan kebutuhan unit kerja yang ada. Keterlibatan secara langsung dalam aktivitas tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai implementasi pelayanan perbankan sekaligus mengembangkan kemampuan komunikasi, ketelitian, dan profesionalisme.

3. Pendampingan

Pada tahap pendampingan, mahasiswa melaksanakan setiap tugas di bawah bimbingan pegawai. Pendampingan dilakukan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), sekaligus memberikan arahan dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas yang dikerjakan mahasiswa.

4. Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan melalui refleksi terhadap seluruh kegiatan yang telah dilaksanakan selama program magang. Evaluasi bertujuan untuk mengidentifikasi manfaat kegiatan bagi mahasiswa maupun instansi, mengevaluasi ketercapaian tujuan magang, serta mengetahui apa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan sebagai bahan perbaikan pada pelaksanaan program magang berikutnya. Melalui pendekatan partisipatif tersebut, kegiatan magang diharapkan tidak hanya meningkatkan kompetensi akademik dan profesional mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi dalam mendukung kelancaran operasional serta kualitas pelayanan kepada nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo.

3. Hasil dan Pembahasan

1. Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo, Kabupaten Bengkayang, selama kurang lebih empat bulan, yang di hitung mulai tanggal 9 Maret 2026 hingga 26 Juni 2026. Selama periode tersebut, mahasiswa mengikuti berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan kepada nasabah, administrasi perbankan, serta operasional bank sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

2. Implementasi Pelayanan Perbankan melalui Program Magang

Selama pelaksanaan magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo, mahasiswa berpartisipasi secara aktif dalam mendukung berbagai kegiatan pelayanan dan administrasi perbankan. Keterlibatan mahasiswa bertujuan untuk membantu kelancaran operasional bank sekaligus memberikan pengalaman kerja nyata mengenai implementasi pelayanan perbankan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas pelayanan perbankan tidak hanya membantu operasional instansi, tetapi juga memberikan kesempatan untuk memahami penerapan pelayanan prima kepada nasabah. Menurut Anggraeni et al., (2022), penerapan *service excellence* oleh petugas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia.

Beberapa kegiatan yang dilaksanakan selama program magang antara lain:

- Membantu pelayanan kepada nasabah.
- Membantu proses administrasi perbankan.
- Pengarsipan dokumen.
- Menyusun dan merapikan dokumen administrasi.
- Membantu proses verifikasi kelengkapan dokumen.
- Mengupload data nasabah.
- Melayani nasabah penerima PIP

Aktivitas tersebut dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan standar operasional yang berlaku di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo sehingga mahasiswa dapat memahami secara langsung mekanisme pelayanan kepada nasabah dan sistem administrasi yang diterapkan di lingkungan perbankan. Keterlibatan mahasiswa dalam berbagai kegiatan operasional memberikan manfaat bagi instansi, terutama dalam membantu penyelesaian pekerjaan administrasi secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, bantuan mahasiswa dalam pengelolaan dokumen dan administrasi turut mendukung tersedianya data yang lebih tertata sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Mangaweng et al., (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.



Gambar 1. Kegiatan Pengelolaan Dokumen Untuk Mempercepat Pelayanan dan Oprasional

Melalui berbagai kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh pengalaman praktis mengenai sistem operasional perbankan, tata kelola administrasi, serta pentingnya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional kepada nasabah. Mahasiswa juga belajar menerapkan kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, serta kemampuan berkomunikasi dalam lingkungan kerja. Pengalaman tersebut menjadi sarana pembelajaran yang berharga karena memungkinkan mahasiswa mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung. Secara keseluruhan, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan dan administrasi perbankan tidak hanya membantu mendukung kelancaran operasional di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo, tetapi juga memberikan pengalaman profesional yang bermanfaat dalam mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja. Pengalaman tersebut juga memperlihatkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional merupakan bagian penting dalam mendukung kepuasan nasabah. Hasil penelitian Betania et al., (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian dalam operasional bank.

3. Peningkatan Kompetensi Mahasiswa dan Manfaat bagi Instansi

Pelaksanaan program magang memberikan manfaat bagi mahasiswa maupun instansi. Bagi mahasiswa, kegiatan magang menjadi sarana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan komunikasi, kerja sama, disiplin, serta pemahaman mengenai sistem pelayanan perbankan. Sementara itu, bagi instansi, keberadaan mahasiswa magang memberikan dukungan dalam pelaksanaan pekerjaan administrasi dan operasional sehingga membantu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah. Menurut Binowo et al., (2023) elemen-elemen kualitas pelayanan (*service quality elements*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Unsrat Manado. Oleh karena itu, pengalaman mahasiswa dalam mendukung pelayanan perbankan menjadi sarana pembelajaran yang relevan untuk memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam operasional bank. Melalui program magang, terjalin kerja sama yang saling menguntungkan antara perguruan tinggi dan dunia kerja. Mahasiswa memperoleh pengalaman profesional yang relevan dengan bidang studinya, sedangkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo memperoleh dukungan dalam pelaksanaan kegiatan operasional dan pelayanan perbankan.

4. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Pelaksanaan program magang di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo memberikan pengalaman kerja yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam memahami implementasi pelayanan perbankan serta proses operasional yang diterapkan di lingkungan kerja. Selama kegiatan magang, mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas pelayanan kepada nasabah, pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, dan kegiatan operasional lainnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Keterlibatan

tersebut mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, komunikasi, kedisiplinan, maupun tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Selain memberikan manfaat bagi mahasiswa, kehadiran mahasiswa magang juga membantu mendukung kelancaran kegiatan operasional dan administrasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo.

B. Saran

Program magang diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui kerja sama yang berkelanjutan antara perguruan tinggi dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat memanfaatkan kesempatan magang secara optimal untuk meningkatkan kompetensi, memperluas wawasan, serta membangun sikap profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja. Bagi pihak instansi, diharapkan tetap memberikan bimbingan dan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat dalam berbagai kegiatan operasional sehingga pengalaman yang diperoleh selama magang menjadi lebih bermakna dan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

5. Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ledo atas kesempatan yang telah diberikan untuk melaksanakan kegiatan magang. Terima kasih juga disampaikan kepada pihak perguruan tinggi yang telah memfasilitasi kegiatan ini, serta kepada seluruh pegawai di Unit Ledo yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama pelaksanaan magang sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

6. Daftar Rujukan

- Anggraeni, L. P., Suhara, D., & Rochmah, T. S. (2022). Implementation of Service Excellence on Service Quality by Customer Service at BRI Branch Bandung Martadinata Office Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service di BRI Kantor Cabang Bandung Martadinata. *Jurnal Sekretaris Dan Administrasi Bisnis*, 2(2), 100–113.
- Arisandi, D., Widya Mutiara, M., & Christanti Mawardi, V. (2022). Dampak Kegiatan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Mbkm) Magang Dan Studi Independen Dalam Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 6(1), 174–181. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v6i1.16163.2022>
- Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan. *Productivity*, 4(3), 415–4230.
- Binowo, M., Worang, F. G., & Arie, F. V. (2023). the Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction At Bri Unit Unsrat Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 645–655. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45999>
- Hidayat, R., Hermanto, T., Arafah, W., Purnamasari, L. I., & Jusmiati. (2024). Peran Mahasiswa Magang dalam Mendukung Operasional pada PT.Aksara Utama Group Kantor Pusat Mataram. *JOBS : Journal of Business Society*, 4(1), 20–27.

- Hikmah, A. K. & N. (2024). *Implementasi Program Magang MBKM di BKD Provinsi Kalimantan Tengah dalam Mempersiapkan Kompetensi Mahasiswa Memasuki Dunia Kerja*. 2(4).
- Irfan, M. (2022). Studi Tentang Kualitas Layanan Perbankan Dan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Industri Kreatif Dan Kewirausahaan*, 5(2), 168–182. <https://doi.org/10.36441/kewirausahaan.v5i2.1484>
- Mangaweng, N., Karambut, C., & Tulangow, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara. *JURNAL EKOMAKS Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 260–268. <https://doi.org/10.33319/jeko.v12i1.118>
- Nuryana, R. S., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Share Social Work Journal Efektivitas Sosialisasi Sebagai Pendekatan Partisipatif Dalam Program Sosial: Tinjauan Sistematis Literatur. *Social Work Journal*, 15(1), 35–47. <https://jurnal.unpad.ac.id/share/issue/archivehttps://doi.org/10.40159/share.v15i1.6348>
- Ufia, S., Dwi Nugroho, A., & Wahjoedi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, T. (2024). *Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Hard Skill dan Soft Skill*. 39–47. <https://ojs.arbain.co.id/index.php/jkc/index>