

## **PENDAMPINGAN MAHASISWA DALAM Mendukung LAYANAN NASABAH DAN PENGELOLAAN DOKUMEN NASABAH MELALUI MAGANG DI BRI UNIT SANGGAU LEDO**

Ria Izanami<sup>1</sup>, Eligia Monixa Salfarini<sup>2</sup>  
Program Studi Manajemen, Institut Shanti Bhuana<sup>12</sup>  
[riaizanami@shantibhuana.ac.id](mailto:riaizanami@shantibhuana.ac.id), [eligia1609@shantibhuana.ac.id](mailto:eligia1609@shantibhuana.ac.id)<sup>2</sup>

---

### **Abstrak**

Program magang, merupakan salah satu strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa melalui pengalaman kerja nyata. Program magang juga menjadi sarana mahasiswa untuk terjun langsung ke dalam dunia kerja untuk melayani masyarakat. Kegiatan magang dilakukan di BRI Unit Sanggau Ledo. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat di BRI Unit Sanggau Ledo melalui pengelolaan dokumen, pelayanan nasabah, yang termasuk didalam bagian Brimen (BRI Dokument Management System), yang merupakan sistem pengelolaan dokumen kredit secara elektronik. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi *Hands-on Training* dan pendampingan yang mana peserta dilibatkan secara langsung sehingga mahasiswa dapat melakukannya dengan lebih cepat. Hasil dari kegiatan ini ialah mempercepat proses pelayanan bank kepada masyarakat melalui pengelolaan dokumen yang baik.

**Kata Kunci:** *Magang, Perbankan, Pengelolaan Dokumen, Hans-on Trainin*

### **Abstract**

*The internship program is a very important strategy in improving student competence through real work experience. The internship program is also a means for students to go directly into the world of work to serve the community. Internship activities are carried out at BRI Unit Sanggau Ledo. This activity aims to provide effective services to the community at BRI Unit Sanggau Ledo through document management, customer service, which is included in the Brimen (BRI Dokument Management System) section, which is an electronic credit document management system. The methods used in this activity include Hands-on Training and mentoring where participants are directly involved so that students can do it faster. The result of this activity is to accelerate the process of bank services to the community through good document management*

**Keywords:** *Internship, Banking, Document Management, Hans-on Training*

## 1. Pendahuluan

Program magang merupakan upaya dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia yang dirancang untuk mendorong mahasiswa agar dapat belajar di luar Program Studi. Kegiatan magang ini menjadi salah satu bentuk implementasi magang yang memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2020), Magang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja, pengalaman, pemahaman, dan kemampuan adaptasi mahasiswa terhadap dunia kerja yang lebih dinamis. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa diharapkan mampu untuk dapat mengimplementasikan secara langsung ilmu yang telah diterima dan didapatkan di dunia perkuliahan, mahasiswa juga diharapkan mampu untuk dapat meningkatkan keterampilan yang dimiliki, serta meningkatkan kemampuan dalam berorganisasi dengan baik.

Magang yang dilakukan oleh mahasiswa di Bank BRI Unit Sanggau Ledo merupakan salah satu bentuk implementasi nyata yang dilakukan oleh mahasiswa melalui program magang yang dilakukan selama 4 bulan. Kegiatan magang di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sanggau Ledo, memberikan mahasiswa kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan praktis, terutama dalam bidang pengelolaan dokumen dan pelayanan nasabah. Selama magang, mahasiswa terlibat dalam proses administrasi seperti menyusun dokumen brimen (sistem dokumentasi elektronik di BRI), input data CIF (*Customer Information File*), penyusunan berkas DH (pengajuan pinjaman), pencarian berkas nasabah, scan berkas nasabah, pengecapan buku tabungan, hingga pengisian register pinjaman nasabah. Pengalaman ini tidak hanya meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap sistem kerja perbankan, tetapi juga melatih kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika profesional. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa dapat mengimplementasikan Tridharma Perguruan Tinggi yakni pengabdian kepada masyarakat di BRI Unit Sanggau Ledo.

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Bank BRI Unit Sanggau Ledo memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank BRI kepada masyarakat. Keberadaan mahasiswa membantu menambah sumber daya manusia dalam unit kerja, terutama di daerah Sanggau Ledo yang memiliki keterbatasan jumlah pegawai, terutama bagian Customer Service (CS). Mahasiswa membantu dalam tugas pengelolaan dokumen Brimen untuk mempercepat proses penagihan, survei, dan keperluan CS.

Mahasiswa juga berkontribusi dalam mendukung transformasi digital yang dikembangkan oleh Bank BRI, salah satunya yaitu penggunaan aplikasi Brimo yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara digital. Menurut penelitian oleh Prasetyo & Hadi (2022) dalam Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, kegiatan magang berkontribusi signifikan dalam membentuk soft skill mahasiswa, seperti kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa memberikan dampak yang sangat signifikan, dimana melalui kegiatan magang ini dapat membentuk kemampuan mahasiswa, mahasiswa dapat meningkatkan *public speaking* dengan baik ketika berhadapan langsung dengan para nasabah, mahasiswa juga dapat berkolaborasi dengan baik ketika bekerja sama dalam tim, dan mahasiswa juga dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja. Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahmadani (2021) menjelaskan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas perbankan meningkatkan pemahaman terhadap konsep layanan prima dan

dokumentasi keuangan secara sistematis. Keterlibatan mahasiswa secara langsung melalui magang ini dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai dunia kerja dan sistem kerja yang dilakukan di dunia perbankan.

Mahasiswa terlibat secara langsung dan terlibat dalam proses yang dilakukan di dunia perbankan. Peran mahasiswa dalam melakukan magang di Bank BRI Unit Sanggau Ledo memberikan kontribusi yang signifikan dalam mendukung operasional Bank sehari-hari. Mahasiswa juga memberikan edukasi kepada nasabah dalam penggunaan layanan digital seperti aplikasi Brimo, yang menjadi bagian dari transformasi digital yang sedang di jalankan oleh Bank BRI. Kegiatan magang yang dilakukan di BRI Unit Sanggau Ledo juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat, yaitu dengan memberikan informasi, bimbingan dan dukungan langsung kepada masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mereka dalam menggunakan layanan perbankan secara bijak dan aman.

## 2. Bahan dan Metode

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa di BRI Unit Sanggau Ledo dilakukan secara *Hands on Training* dan pendampingan langsung. Adapun tahapan pengabdian kepada masyarakat dalam kegiatan magang di BRI Unit Sanggau Ledo antara lain:

### a) Tahap perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahap pertama dalam kegiatan pengabdian yakni mengidentifikasi masalah dan kebutuhan pada Bank BRI Unit Sanggau Ledo. Dalam tahap ini mahasiswa mengobservasi proses pengarsipan dan dokumen yang ada di Bank. Berdiskusi mengenai permasalahan yang terjadi dan menentukan strategi dan bentuk kegiatan yang akan dilakukan untuk mengelola dokumen agar lebih sistematis sehingga memudahkan karyawan dalam melayani konsumen, selain itu dalam tahap ini mahasiswa berkoordinasi dengan pembimbing lapangan mengenai tugas dalam pengelolaan dokumen di BRI Unit Sanggau Ledo. Dalam tahap perencanaan ini, saya dan pembimbing mengidentifikasi kebutuhan institusi, seperti masalah keterlambatan dalam proses dokumen yang belum terstruktur atau kesulitan dalam pencarian berkas nasabah. Dari hasil identifikasi ini, disusunlah rencana kerja yang mencakup kegiatan pendataan dokumen yang memiliki nomor Brimen, dokumen baru, dan Dokumen yang tidak memiliki nomor Brimen, digitalisasi, dan penyusunan dokumen agar lebih terstruktur, serta strategi pendampingan terhadap layanan nasabah.

### b) Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan berupa tahap dimana mahasiswa menjalankan rencana kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya. Adapun aktivitas kegiatan ini melingkupi inventarisasi dokumen-dokumen yang hendak di kelola, menata arsip-arsip, melakukan digitalisasi dokumen, memberikan nama untuk file dokumen baik secara offline maupun online dan berkolaborasi dengan pegawai setempat dalam pengelolaan dokumen ini. selain itu dalam tahap pelaksanaan mahasiswa juga melakukan penginputan nomor Brimen berks nasabah yang belm memiliki nomor Brimen, mahasiswa juga melakukan labeling berkas untuk mempermudah pencarian berkas nasabah, serta melakukan scan berkas menggunakan Cam Scanner.

c) Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dalam kegiatan pendampingan pengelolaan dokumen meliputi mengecek kembali kesesuaian perencanaan dengan hasil penyusunan dokumen serta mengidentifikasi hambatan yang timbul akibat pelaksanaan kegiatan. Tahap evaluasi memberikan timbal balik kepada mahasiswa dalam kegiatan selanjutnya agar dapat merumuskan strategi dalam pengabdian kepada masyarakat selanjutnya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

pelaksanaan magang dilakukan secara terstruktur selama 4 bulan. Mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan mulai dari pengelolaan dokumen fisik, dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Adapun kegiatan yang dilakukan selama pendampingan yang dilakukan oleh mahasiswa dalam mendukung layanan nasabah dan pengelolaan dokumen nasabah melalui magang di BRI Unit Sanggau Ledo diantaranya:

A. Sistem Brimen

Brimen atau Sistem Manajemen Dokumen BRI bertujuan untuk menyederhanakan, mempercepat, dan menjaga kerhasiaan data para nasabah. Menurut (Aisyah Syahrir, 2025) Brimen ini bertujuan agar dalam proses transaksi dan pelayanan dapat dipermudah, dan mempercepat proses pelayanan, selain itu juga dapat menjaga keamanan dokumen Brimen agar tetap aman.

B. Dokumen Brimen

Dokumen Brimen merupakan berkas fisik yang mencakup dokumen pengajuan pinjaman, formulir jaminan, surat pernyataan nasabah, dan data CIF ( Customer Information File). Menurut (Sylvia, 2022) mengatakan bahwa konsep BRIMEN (BRI Document Management System) merupakan konsep dimana dokumen kredit disimpan dalam bentuk elektronik di dalam sistem, sedangkan dokumen fisik disimpan dalam satu tempat yang tersentralisasi, terstandar dan terintegrasi dengan sistem. Dokumen Brimen yang ada di Bank BRI disimpan didalam kotak yang telah disediakan, penyimpanan ini bertujuan agar dokumen Brimen tetap aman. Dalam pengelolaan Brimen ini, mahasiswa terlibat dalam pendataan berkas yang sudah memiliki nomor Brimen, dan memisahkan berkas yang belum memiliki nomor Brimen. Mahasiswa juga terlibat dalam pengimputan nomor Brimen untuk berkas yang belum terdaftar nomor Brimen nya.

C. Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah yang dilakukan oleh mahasiswa selama magang didampingi langsung oleh mentor dan saptam yang bertugas. Selama pelayanan mahasiswa berperan aktif dalam membantu para nasabah yang mengalami kesulitan. Mahasiswa membantu nasabah dalam pendaftaran akun Brimo, mahasiswa juga memantu mengarahkan antrian nasabah ke *costumer services* dan *Teller*.

D. Labeling

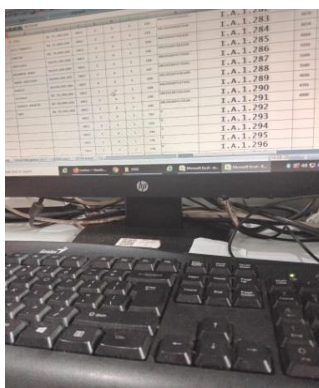
Labeling melibatkan pemberian judul pada map atau folder yang berisi dokumen. Judul ini biasanya diletakkan pada bagian tab folder untuk memudahkan identifikasi. Label yang digunakan biasanya berbahan kertas dan ditempelkan pada bagian luar boxes.

E. Scan Berkas

Scan merupakan proses dari memindai suatu objek dokumen yang nantinya akan diubah menjadi file digital yang dapat disimpan pada perangkat. Pengerjaan ini dilakukan dengan menggunakan mesin scan. Adapun dokumen yang di-scan seperti berkas

pinjaman nasabah, yang dapat berupa berkas kredit, berkas debit, atau berkas lain yang berhubungan dengan transaksi keuangan. Dengan menggunakan mesin scan, dokumendokumen tersebut dapat dikonversi menjadi format digital yang lebih mudah untuk disimpan, di-edit, dan di-sharing.

Melalui magang ini, memberikan dampak yang sangat positif bagi mahasiswa dengan pihak BRI. Mahasiswa dapat lebih memahami alur dan sistem kerja keuangan, mahasiswa juga dapat mempelajari struktur organisasi, serta pentingnya ketelitian dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan magang ini, memperoleh pengalaman secara langsung dalam menyusun dokumen nasabah kedalam kotak Brimen, mencari berkas-berkas penting yang di butuhkan oleh mantra untuk keperluan survei lapangan dan penagihan pinjaman.



**Gambar 1. Kegiatan Pengelolaan Dokumen untuk Mempercepat Pelayanan**

Melalui kegiatan magang ini membentuk kolaborasi antara mahasiswa Institut Shanti Bhuana dan Bank BRI Unit Sanggau Ledo dalam pelayanan nasabah dan pengelolaan berkas nasabah melalui kegiatan magang, Selain itu juga mahasiswa juga terlibat dalam pelayanan secara langsung kepada nasabah dalam pembuatan akun Brimo. . keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam pelayanan nasabah memberikan wawasan baru tentang etika kerja dalam dunia perbankan. Secara umum, hasil dari kegiatan magang ini membuktikan bahwa program magang berhasil menjembatani dunia akademik dengan dunia industri. Dimana mahasiswa tidak hanya terfokus pada pendidikan di kampus, tetapi mahasiswa juga terlibat dalam implementasi secara langsung di dunia kerja melalui magang. Kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa di Bank BRI Unit Sanggau Ledo menunjukkan bahwa program magang MBKM mampu memberikan manfaat konkret bagi semua pihak yang terlibat. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja, Bank BRI terbantu dalam operasional dan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan pengelolaan dokumen nasabah lebih terstruktur.

#### **4. Kesimpulan dan Saran**

Kegiatan magang yang dilakukan di Bank BRI Unit Sanggau Ledo memberikan manfaat nyata bagi kedua belah pihak. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa memperoleh pengalaman kerja secara langsung dan dapat memahami pentingnya profesionalisme dalam pelayanan dan pengelolaan dokumen nasabah, mahasiswa juga terlibat secara langsung

dalam melakukan pelayanan dan pendampingan terhadap nasabah melalui pembuatan akun Brimo, dan memberikan pengarahan terhadap nasabah. Dari sisi institusi, kehadiran mahasiswa memberikan manfaat dalam pengelolaan dokumen nasabah. Hal ini dapat menunjukkan bahwa melalui kegiatan magang, bukan hanya bentuk pelatihan kerja, tetapi juga merupakan bentuk nyata dari kolaborasi antara dunia pendidikan dan dunia industri. Pihak Bank BRI mendapat bantuan operasional dari mahasiswa, sedangkan mahasiswamendapat ilmu dan pengalaman yang sangat berharga. Harapan kedepannya terkait pendampingan layanan nasabah dan pengelolaan dokumen nasabah ini dapat memberikan kontribusi yang baik untuk semua pihak yang terlibat, harapannya magang ini tidak hanya menghasilkan lulusan yang kompeten, tetapi juga dapat membentuk generasi muda yang siap mengabdikan, berkontribusi, dan membawa perubahan positif bagi masyarakat.

## 5. Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran pimpinan dan staf, para CS, Teller, Mantri, dan satpam Bank BRI Unit Sanggau Ledo yang telah bersedia menerima saya untuk melakukan magang di Bank BRI Unit Sanggau Ledo. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan membimbing saya selama proses magang berlangsung. Terima kasih juga atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk terlibat dalam kegiatan operasional, serta dukungan yang diberikan setiap hari selama saya berada di lingkungan kerja BRI. Saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing saya, atas masukan, motivasi dan arahan yang diberikan kepada kami selama mengikuti program magang.

Kegiatan magang ini memberikan dampak yang sangat berarti bagi saya secara pribadi, dan saya percaya bahwa pengalaman yang telah saya dapatkan di Bank BRI Unit Sanggau Ledo akan menjadi membentuk karakter dan kesiapan saya untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

## 6. Daftar Rujukan

- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MAGANG). Kemendikbud.
- Sari, Y., & Prasetyo, B. (2022). Implementasi Program Magang MAGANG di Lembaga Keuangan: Studi Kasus pada Bank BUMN. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 19(1), 45-52.
- Nurhadi, D., & Mulyani, S. (2021). Peran Mahasiswa dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat Melalui Program MAGANG. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 120-127.
- Harahap, S. S. (2018). Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Aisyah Syahrir. (2025). Analisis Pengelolaan Brimen Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Pekkabata. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*. Kampus Akademik Publishing.
- Dian Aswita. (2024). Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MAGANG) : Inventarisasi Mitra Dalam Pelaksanaan Magang Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. *Prosiding Seminar Nasional Biotik*.