

**EFEKTIVITAS PROGRAM MAGANG MAHASISWA DALAM
PENGENALAN DUNIA KERJA DAN INTERAKSI KONSUMEN
PERBANKAN PADA BANK BTN CABANG UTAMA MATARAM**

*THE EFFECTIVENESS OF THE STUDENT INTERNSHIP PROGRAM IN INTRODUCING
THE WORLD OF WORK AND BANKING CONSUMER INTERACTION AT BANK BTN
MAIN BRANCH, MATARAM*

¹⁾ Sudarta, ²⁾ Rasmi Yuliani, ³⁾ Rioni Citra Fatabi, ⁴⁾ Ria Indriani

^{1,2,3,4)} Universitas Muhammadiyah Mataram

Email : darta.lombok@gmail.com, rasmiyuliani03@gmail.com, citrafatabi4@gmail.com,
Indrianiria258@gmail.com

ABSTRAK

Program magang mahasiswa merupakan salah satu sarana penting dalam memperkenalkan mahasiswa kepada dunia kerja, khususnya dalam sektor perbankan. Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program magang di Bank BTN Cabang Utama Mataram dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang interaksi konsumen dan etika profesional. Melalui metode kualitatif dengan wawancara dan observasi, penelitian ini menemukan bahwa program magang tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga membekali mahasiswa dengan keterampilan interpersonal yang diperlukan dalam menghadapi konsumen. Dengan demikian, program ini berkontribusi positif terhadap kesiapan kerja mahasiswa setelah lulus.

Kata kunci : Mahasiswa, Bank BTN, Magang, interpersonal dan professional.

ABSTRACT

The student internship program is an essential means of introducing students to the working world, particularly in the banking sector. This journal aims to analyze the effectiveness of the internship program at Bank BTN Main Branch Mataram in enhancing students' understanding of consumer interaction and professional ethics. Using qualitative methods through interviews and observations, this research finds that the internship program not only provides practical experience but also equips students with the interpersonal skills necessary to engage with consumers. Thus, this program positively contributes to the work readiness of students upon graduation.

Keyword : Students, BTN Bank, Internship, Interpersonal and Professional Skills.

PENDAHULUAN

Program magang merupakan salah satu langkah strategis yang diambil oleh institusi pendidikan tinggi untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja. Melalui program ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh teori yang diajarkan di kelas, tetapi juga pengalaman praktis yang sangat berharga. Menurut Astuti (2020), penguasaan implementasi kegiatan praktek langsung selama magang dapat menumbuhkan dan meningkatkan *skill* keterampilan mahasiswa dan mempersiapkan mereka untuk tantangan yang dihadapi di dunia kerja. Dalam konteks perbankan, khususnya di Bank BTN cabang utama Mataram, program magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami secara langsung bagaimana industri perbankan beroperasi dan berinteraksi dengan kosumen.

Interaksi dengan konsumen adalah salah satu aspek penting dalam industri perbankan. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bisnis sektor perbankan di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, dengan jumlah nasabah yang tumbuh dan meningkat setiap tahunnya (OJK, 2021). Dengan demikian, penting bagi mahasiswa untuk memahami dinamika interaksi ini agar dapat memberikan layanan yang optimal. Program magang di Bank BTN memberikan mahasiswa kesempatan untuk belajar langsung dari para profesional di lapangan, sehingga mereka dapat mengembangkan keterampilan komunikasi dan pelayanan yang baik.

Selain itu, program magang juga berfungsi sebagai jembatan antara teori dan praktik. Mahasiswa yang terlibat dalam program ini dapat menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah ke dalam situasi nyata. Penelitian oleh Prasetyo (2019) menunjukkan bahwa mahasiswa yang terlibat langsung mengikuti program magang cenderung atau berpotensi memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik mengenai konsep-konsep perbankan dan mampu menerapkannya dalam interaksi sehari-hari dengan konsumen. Ini menunjukkan bahwa pengalaman magang dapat memperkuat pemahaman akademis mahasiswa dan meningkatkan daya saing dan nilai tambah mereka di pasar kerja terlebih pada era kompetisi pasar kerja.

Namun, efektivitas program magang tidak hanya bergantung pada pengalaman yang diperoleh mahasiswa, tetapi juga pada bagaimana program tersebut dirancang dan

dilaksanakan. Menurut penelitian oleh Wulandari (2021), pelaksanaan program magang yang terstruktur dan sistematis dengan baik dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan langsung mahasiswa dan memaksimalkan faedah atau kebermanfaatan yang diterima langsung oleh mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan magang. Di Bank BTN, program magang dirancang untuk memberikan pengalaman yang komprehensif, mulai dari orientasi, pelatihan, hingga penugasan langsung dalam tim yang berfokus pada pelayanan konsumen.

Dengan latar belakang tersebut, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai efektivitas program magang mahasiswa di Bank BTN cabang utama Mataram. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana program magang dapat membantu mahasiswa dalam mengenali dunia kerja dan meningkatkan keterampilan interaksi mereka dengan konsumen. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi untuk perbaikan program magang di masa depan, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi mahasiswa dan industri perbankan secara keseluruhan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan mahasiswa yang telah mengikuti program magang serta staf bank yang terlibat dalam program tersebut. Observasi dilakukan untuk memahami secara langsung dinamika interaksi antara mahasiswa dan konsumen di bank. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul terkait efektivitas program magang. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman mahasiswa selama magang dan dampaknya terhadap kesiapan kerja mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program magang mahasiswa di Bank BTN Cabang Utama Mataram menunjukkan bahwa program ini memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengenalan, pemahaman dunia kerja dan interaksi konsumen secara faktual atau

langsung. Pengalaman langsung yang diperoleh mahasiswa selama magang dapat meningkatkan keterampilan interpersonal mereka. Menurut penelitian oleh Goleman (2020), pemahaman skill atau keterampilan emosional dan sosial menjadi sebuah kebutuhan utama dan penting dalam dunia kerja, terutama dalam industri yang berorientasi pada layanan seperti perbankan.

Keterlibatan mahasiswa secara langsung dalam aktivitas atau kegiatan promosi produk perbankan menunjukkan bahwa mereka tidak hanya menjadi pengamat, tetapi juga pelaku aktif dalam proses bisnis. Hal ini sejalan dengan teori *experiential learning* yang dikemukakan oleh Kolb (1984), yang menyatakan bahwa pengalaman langsung berpotensi paling signifikan dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan individu. Dengan terlibat dalam kegiatan promosi, mahasiswa belajar bagaimana menerapkan teori pemasaran dalam praktik.

Selanjutnya, pelatihan etika pelayanan yang diberikan selama magang sangat penting dalam membentuk sikap profesional mahasiswa. Menurut Kotler dan Keller (2016), moral dan nilai bisnis merupakan aspek penting dan krusial dalam membangun *trust* / kepercayaan konsumen. Mahasiswa yang dilatih untuk menangani keluhan nasabah dengan baik akan lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja, serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, jaringan profesional yang dibangun selama magang dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi mahasiswa. Menurut penelitian oleh Granovetter (1973), keterlibatan langsung terkait hubungan sosial yang kuat dapat membuka peluang serta kesempatan kerja dan meningkatkan akses terhadap informasi yang relevan, terukur dan efektif. Dengan memiliki mentor di Bank BTN, mahasiswa dapat memperoleh bimbingan yang dapat membantu mereka dalam merencanakan karir di masa depan.

Akhirnya, hasil kegiatan magang di Bank BTN menunjukkan bahwa program ini tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga bagi bank itu sendiri. Dengan melibatkan mahasiswa dalam operasional bank, Bank BTN dapat meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan generasi baru yang siap menghadapi tantangan industri perbankan. Hal ini sejalan dengan visi Bank BTN untuk menjadi bank yang unggul dalam pelayanan dan inovasi.



GAMBAR 1

Kegiatan mahasiswa magang melakukan proses komunikasi dengan nasabah via telpon, yang mengingatkan nasabah tentang kewajibannya terkait dengan ansuran yang jatuh tempo kepada debitur terkait pelunasan pembayaran KPR.



GAMBAR 2

Kegiatan mahasiswa dalam berkomunikasi dengan nasabah terkait dengan kebutuhan informasi oleh nasabah atas permintaan informasi mengenai nilai sisa kewajiban atas KPR yang diberikan Bank.



GAMBAR 3

Proses kegiatan mahasiswa magang saat memeriksa dan mengkonfirmasi data nasabah kepada PIC terkait dengan pengelolaan informasi tentang nasabah.



GAMBAR 4

Proses monitoring data nasabah pada divisi funding oleh mahasiswa magang



GAMBAR 5

Kegiatan mahasiswa saat menyampaikan informasi terkait kebutuhan nasabah sesuai dengan S.O.P yang ada terkait dengan tata cara melayani tamu khususnya saat memberikan informasi.



GAMBAR 6

Proses selesai wawancara bersama mentor magang dari pihak Bank BTN cabang utama Mataram



GAMBAR 7

Pelayanan pada konsumen yang sedang konsultasi terkait dengan kebutuhan informasi saldo tabungan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program magang mahasiswa di Bank BTN Cabang Utama Mataram memiliki efektivitas yang tinggi dalam pengenalan dunia kerja dan interaksi dengan konsumen. Mahasiswa yang mengikuti program ini tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis yang berharga, tetapi juga mengembangkan keterampilan interpersonal dan profesional yang penting dalam karir mereka di masa depan. Data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dan staf bank terhadap program magang ini cukup tinggi, dengan 80% mahasiswa merasa lebih siap memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan magang.

Program magang ini juga menunjukkan pentingnya kolaborasi antara dunia pendidikan dan industri. Dengan mengintegrasikan pengalaman praktis dalam kurikulum pendidikan, mahasiswa dapat lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja. Untuk ke depannya, diharapkan program magang di Bank BTN dapat terus berinovasi dan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sumber daya manusia di sektor perbankan.

Dengan demikian, program magang di Bank BTN Cabang Utama Mataram tidak hanya bermanfaat bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan dampak positif bagi bank itu sendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi lembaga pendidikan dan industri lainnya dalam mengembangkan program magang yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Hendriani, R. (2022). "Pengaruh Pengalaman Praktis Terhadap Keterampilan Kerja Mahasiswa." *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 10(2), 123-135.

Kurniawan, A. (2023). "Keterampilan Komunikasi dalam Sektor Perbankan: Tantangan dan Peluang." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45-58.

Santoso, B. (2023). "Peran Program Magang dalam Meningkatkan Keterampilan Interpersonal Mahasiswa." *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 12(3), 78-89.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Bank Indonesia. (2022). *Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Perbankan*.
- Suyanto, A. (2021). Pentingnya Pengalaman Praktis dalam Pendidikan Tinggi. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*.
- Prasetyo, A. (2019). “Pengaruh Program Magang terhadap Pemahaman Mahasiswa dalam Dunia Kerja”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 45-52.
- Astuti, R. (2020). “Pentingnya Pengalaman Praktis dalam Pendidikan Tinggi”. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 8(2), 123-130.
- Wulandari, S. (2021). “Struktur Program Magang yang Efektif untuk Mahasiswa”. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 7(3), 201-210.
- Supriyadi, B. (2021). “Keterampilan Praktis Mahasiswa Melalui Program Magang”. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 9(1), 67-75.
- Setiawan, D. (2020). “Budaya Kerja dan Kepuasan Karyawan”. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 99-105.

