

KONTRIBUSI MAHASISWA MAGANG DALAM MENDUKUNG EFISIENSI LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI BANK BTN SYARIAH MATARAM

THE CONTRIBUTION OF INTERNSHIP STUDENTS IN SUPPORTING THE EFFICIENCY OF SHARIA BANKING SERVICES AT BANK BTN SYARIAH MATARAM

¹Deksia Maharani Putri, ²Pipit Purwatiningsih, ³Nushatul Qoriah, ⁴Dini Andriani, ⁵Amin Saleh

Universitas Muhammadiyah Mataram

deksiamaharaniputri15@gmail.com, pipitpurwatiningsih79@gmail.com, nushatulqoriah@gmail.com,

dini.andriani@gmail.com, aminsaleh@ummat.ac.id

ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana kontribusi mahasiswa magang dalam meningkatkan efisiensi layanan pada sektor perbankan syariah, dengan fokus utama pada Bank BTN Syariah Mataram. Kegiatan ini dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram selama 32 hari di bawah bimbingan dosen pembimbing lapangan. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa mahasiswa magang terlibat dalam berbagai aktivitas operasional bank, seperti membantu proses penempelan materai, penginputan data nasabah, penulisan slip transaksi, pengelompokan dokumen, pengaturan antrean nasabah, fotokopi, serta pengecekan kelengkapan dokumen akad. Selain itu, mahasiswa juga menyiapkan souvenir bagi nasabah baru dan mendokumentasikan proses pembukaan rekening. Keterlibatan ini tidak hanya mempercepat pekerjaan pegawai bank, tetapi juga menjadi sarana pengembangan diri bagi mahasiswa, terutama dalam hal kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, serta keterampilan lunak (soft skills) lainnya. Di samping itu, kegiatan magang memberikan pengalaman langsung untuk memahami mekanisme kerja lembaga perbankan syariah, memperkuat kemampuan teknis dan administratif, serta menumbuhkan sikap profesionalisme di lingkungan kerja. Dengan bekal tersebut, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan kesiapan mereka menghadapi dunia kerja dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan serta pengembangan sumber daya manusia di industri keuangan syariah.

Kata Kunci: kontribusi mahasiswa, efisiensi operasional, layanan perbankan syariah.

ABSTRACT

This community service program aims to describe the extent to which student interns contribute to improving service efficiency in the Islamic banking sector, with a primary focus on Bank BTN Syariah Mataram. This activity was carried out by students from the University of Muhammadiyah Mataram for 32 days under the guidance of a field supervisor. The results of the community service program showed that student interns were involved in various bank operational activities, such as assisting with the stamp affixing process, inputting customer data, writing transaction slips, grouping documents, managing customer queues, photocopying, and checking the completeness of contract documents. In addition, students also prepared souvenirs for new customers and documented the account opening process. This involvement not only accelerated the work of bank employees but also served as a means of self-development for students, especially in terms of discipline, accuracy, responsibility, and other soft skills. Furthermore, the internship provided direct experience in understanding the working mechanisms of Islamic banking institutions, strengthening technical and administrative capabilities, and fostering a professional attitude in the workplace. With these provisions, students are expected to be able to improve their readiness to face the world of work and contribute to improving the quality of services and developing human resources in the Islamic finance industry.

Keyword : student contribution, operational efficiency, Islamic banking services.

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan salah satu sektor industri keuangan yang mengalami perkembangan pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini terlihat dari meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah serta pertumbuhan aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga yang dikelola (Hidayat & Triningsih, 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2022) mencatat bahwa perbankan syariah Indonesia terus menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Bank BTN Syariah Mataram termasuk salah satu unit usaha syariah Bank BTN yang menyediakan layanan keuangan berbasis prinsip syariah bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan operasionalnya, Bank BTN Syariah Mataram berkomitmen memberikan pelayanan optimal yang cepat, akurat, dan sesuai prinsip syariah kepada seluruh nasabahnya. Tingginya volume transaksi dan aktivitas administrasi menuntut karyawan bank bekerja secara efektif dan efisien, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti awal bulan, akhir bulan, atau menjelang hari raya (Suryani & Fauzan, 2021).

Menurut Kotler dan Keller (2016), efisiensi layanan mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat waktu tanpa mengurangi kualitas. Dalam konteks perbankan syariah, efisiensi tidak hanya mencakup kecepatan transaksi, tetapi juga kerapian administrasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Antonio, 2001). Program magang mahasiswa hadir sebagai salah satu bentuk kontribusi tenaga pendukung operasional di lembaga perbankan syariah. Melalui kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), mahasiswa memiliki kesempatan untuk belajar langsung di dunia kerja dan mengasah kompetensi mereka melalui pengalaman praktik di lapangan (Kemdikbud, 2020). Mahasiswa magang diharapkan tidak hanya belajar, tetapi juga mampu membantu tugas-tugas operasional lembaga tempat mereka melaksanakan magang. Penelitian Rahmawati dan Harahap (2021) menunjukkan bahwa mahasiswa magang memiliki kontribusi penting dalam membantu proses kerja di bank, meliputi persiapan slip setor dan tarik tunai, pengecekan kelengkapan dokumen nasabah, penginputan data pada sistem internal bank, serta penyusunan arsip dan dokumen pembiayaan. Kehadiran mahasiswa magang juga membantu meringankan beban kerja pegawai bank sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, rapi, dan tertib.

Program magang tidak hanya memberikan manfaat bagi lembaga keuangan, tetapi juga bagi mahasiswa itu sendiri. Lubis dan Hasibuan (2023) menegaskan bahwa mahasiswa magang memperoleh pengalaman kerja nyata, memahami budaya organisasi, melatih kedisiplinan, meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja sama tim, serta mengasah kemampuan teknis sesuai bidang studi. Selain itu, mahasiswa magang juga belajar menumbuhkan etika kerja profesional dalam dunia perbankan syariah. Azizah (2022) menyatakan bahwa pelaksanaan program magang perlu dioptimalkan dengan pemberian pembekalan awal bagi mahasiswa, seperti materi produk perbankan syariah, alur transaksi, SOP pelayanan nasabah, serta etika komunikasi pelayanan bank. Pembekalan ini bertujuan agar mahasiswa magang mampu mengerjakan tugas dengan tepat dan memberikan kontribusi yang maksimal.

Tujuan penulisan jurnal pengabdian magang ini yaitu mendeskripsikan kontribusi mahasiswa magang dalam mendukung efisiensi layanan perbankan syariah di Bank BTN Syariah Mataram. Penjelasan mengenai kontribusi mahasiswa magang diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang pentingnya keterlibatan mahasiswa magang dalam kegiatan operasional perbankan syariah serta meningkatkan kompetensi mereka sebagai calon tenaga kerja profesional di masa depan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan magang ini sebagai pengabdian dimana menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan kontribusi mahasiswa magang dalam mendukung efisiensi layanan di Bank BTN Syariah Mataram. Penelitian ini dilakukan oleh empat mahasiswa magang Universitas Muhammadiyah Mataram dengan satu dosen lapangan sebagai pendamping. Penelitian dilaksanakan selama 32 hari, mulai tanggal 23 Juni hingga 25 Juli 2025, bertempat di Bank BTN Syariah Mataram yang beralamat di Jalan Pejanggik No. 58, Mataram. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan dan pekerjaan administrasi di bank, wawancara dengan pegawai bank untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai kontribusi mahasiswa magang, serta dokumentasi berupa catatan harian magang, laporan mingguan, dan foto kegiatan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan cara mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan sehingga memberikan gambaran nyata tentang peran mahasiswa magang dalam mendukung efisiensi kerja karyawan bank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program magang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram di Bank BTN Syariah Mataram memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung efisiensi layanan perbankan syariah.



Gambar 1. Serah terima mahasiswa kepada Bank BTN Syariah Mataram.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kegiatan magang, mahasiswa magang terlibat dalam berbagai aktivitas operasional bank yang mendukung percepatan pekerjaan pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Mahasiswa magang membantu proses penempelan materai pada dokumen akad pembiayaan nasabah. Kehadiran mahasiswa magang dalam membantu penempelan materai terbukti mempercepat persiapan dokumen akad sehingga proses penandatanganan dapat segera dilakukan oleh nasabah. Pekerjaan penempelan materai yang sebelumnya hanya dilakukan oleh pegawai kini terbagi kepada mahasiswa magang, sehingga pegawai bank dapat fokus menyelesaikan pekerjaan lain yang bersifat prioritas.

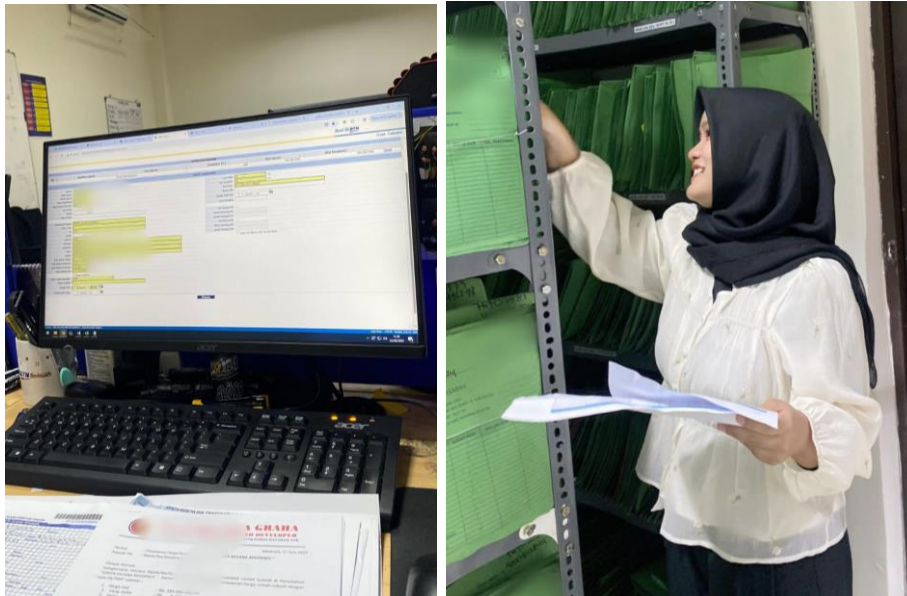
Kegiatan ini menuntut ketelitian tinggi karena penempatan materai harus tepat pada posisi yang telah ditentukan sesuai standar operasional prosedur bank. Kesalahan penempelan materai akan menyebabkan dokumen akad menjadi tidak sah dan mengharuskan pencetakan ulang, sehingga berpotensi menunda proses akad nasabah (Rahmawati & Harahap, 2021). Kehadiran mahasiswa magang dalam membantu penempelan materai terbukti mempercepat persiapan dokumen akad sehingga proses penandatanganan dapat segera dilakukan oleh nasabah. Selain memberikan kontribusi bagi bank, kegiatan ini juga melatih mahasiswa magang untuk bekerja dengan penuh tanggung jawab, teliti, dan sabar. Ketelitian mahasiswa dalam menempelkan materai menunjukkan kedisiplinan dan kepatuhan mereka terhadap aturan kerja, serta mengasah soft skills penting yang dibutuhkan di dunia kerja, seperti fokus pada detail dan kesabaran dalam melaksanakan tugas administratif yang bersifat repetitif namun memiliki risiko kesalahan yang tinggi jika tidak dikerjakan dengan benar (Lubis & Hasibuan, 2023).



Gambar 2. Proses penempelan materai pada dokumen akad

Selain membantu penempelan materai, mahasiswa magang juga melakukan penginputan data nasabah ke dalam sistem internal bank. Data yang diinput meliputi identitas nasabah, nomor akad, nominal pembiayaan, serta detail transaksi lain yang diperlukan. Proses input data ini dilaksanakan dengan teliti dan sesuai arahan pegawai bank agar tidak terjadi kesalahan yang dapat mempengaruhi transaksi keuangan maupun pelaporan administrasi bank. Suryani dan Fauzan (2021) menyatakan bahwa kecepatan dan ketelitian penginputan data menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan

efisiensi pelayanan perbankan syariah karena dapat mengurangi risiko kesalahan dan mendukung efektivitas kerja pegawai.



Gambar 3. Proses penginputan data nasabah dan pengelompokan berkas

Selain itu, mahasiswa magang menuliskan nama nasabah pada dokumen akad, slip setor tunai, dan slip tarik tunai. Penulisan nama dilakukan dengan tulisan yang jelas dan rapi agar mudah dibaca oleh teller ketika memproses transaksi. Aktivitas ini terlihat sederhana, tetapi memiliki peran penting dalam memastikan identitas nasabah tercatat dengan benar, sehingga dapat meminimalisasi kesalahan administrasi yang dapat menghambat proses transaksi (Antonio, 2001). Mahasiswa magang juga melaksanakan tugas mengelompokkan dokumen nasabah berdasarkan jenis akad, tanggal transaksi, dan nama nasabah. Pengelompokan dokumen dilakukan secara tertib dan sistematis untuk memudahkan proses pengarsipan dan pencarian kembali dokumen apabila dibutuhkan di kemudian hari. Hidayat dan Triningsih (2020) menyebutkan bahwa kerapian administrasi serta pengelompokan dokumen yang baik merupakan indikator penting profesionalisme layanan perbankan syariah karena mendukung prinsip akuntabilitas, keteraturan, dan transparansi lembaga keuangan.

Di samping itu, mahasiswa magang juga berperan dalam mengarahkan nasabah menuju teller atau customer service sesuai keperluan layanan mereka. Kehadiran mahasiswa magang dalam mengatur antrean nasabah membuat alur pelayanan di Bank BTN Syariah Mataram menjadi lebih tertib dan teratur. Kualitas layanan perbankan tidak hanya dilihat dari proses transaksi keuangan, tetapi juga dari bagaimana organisasi memberikan pelayanan yang ramah, tertib, dan cepat kepada nasabah (Yuliana & Agustin, 2019).

Mahasiswa magang turut membantu proses fotokopi dokumen persyaratan pembiayaan dan pembukaan rekening nasabah. Aktivitas ini menuntut kedisiplinan dan tanggung jawab tinggi karena berhubungan dengan dokumen resmi yang bersifat rahasia. Kegiatan magang melatih mahasiswa untuk memiliki integritas, etika kerja, dan

profesionalisme dalam melaksanakan tugas di dunia kerja (Lubis & Hasibuan, 2023). Mahasiswa magang juga membantu pegawai bank dalam mengecek kelengkapan dokumen akad sebelum dikirim ke kantor pusat. Pengecekan meliputi kesesuaian tanda tangan, kelengkapan materai, dan lampiran dokumen pendukung sesuai standar operasional prosedur bank. Kegiatan pengecekan dokumen akad melatih mahasiswa memahami prosedur administrasi perbankan syariah serta meningkatkan ketelitian dan rasa tanggung jawab mereka dalam bekerja (Azizah, 2022).



Gambar 4. Proses penulisan data nasabah pada berkas

Program magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendokumentasikan kegiatan harian dalam bentuk laporan mingguan yang diserahkan kepada dosen pembimbing lapangan dan supervisor bank. Laporan mingguan mencakup jumlah nasabah yang dilayani, jenis transaksi yang dominan, serta aktivitas administrasi yang telah dilakukan selama magang. Dokumentasi kegiatan magang merupakan bagian dari implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang bertujuan untuk menumbuhkan refleksi diri dan akuntabilitas mahasiswa (Kemdikbud, 2020).

Mahasiswa magang pun membantu menyiapkan souvenir bagi nasabah yang membuka rekening baru serta mendokumentasikan kegiatan pembukaan rekening untuk kebutuhan laporan bank. Pelayanan prima dalam perbankan syariah tidak hanya meliputi transaksi, tetapi juga aspek hospitality, seperti pemberian apresiasi dan penghargaan kepada nasabah (Sari & Pratama, 2021). Tidak hanya itu tujuan program magang ini yaitu memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa untuk memahami sistem kerja perbankan syariah, meningkatkan keterampilan teknis dan administratif mereka, melatih ketelitian, kedisiplinan, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas, sekaligus membekali mahasiswa dengan soft skills penting yang mendukung kesiapan mereka memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan studi di perguruan tinggi. Selain itu, program magang ini juga bermanfaat ke depannya untuk memperluas wawasan mahasiswa dalam bidang perbankan syariah, membuka peluang karir di industri

keuangan, serta meningkatkan daya saing mereka di pasar kerja melalui pengalaman praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia industri saat ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Program magang mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram di Bank BTN Syariah Mataram berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan syariah. Mahasiswa membantu berbagai tugas operasional seperti penempelan materai, penginputan data nasabah, penulisan slip transaksi, pengelompokan dokumen, fotokopi, pengecekan kelengkapan dokumen, serta pengaturan antrean nasabah. Kegiatan ini melatih ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan soft skills mahasiswa yang bermanfaat untuk kesiapan kerja mereka di masa depan.

Disarankan agar program magang dilengkapi pembekalan awal tentang produk perbankan syariah, SOP, dan etika kerja agar mahasiswa dapat berkontribusi lebih maksimal. Mahasiswa perlu memanfaatkan magang untuk mengasah kompetensi profesional, sedangkan kampus dan bank diharapkan terus bekerja sama mengembangkan program ini demi meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang bermanfaat bagi semua pihak di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, M. S. (2001). Bank syariah: Dari teori ke praktik. Gema Insani Press.
- Azizah, N. (2022). Peran program magang dalam meningkatkan keterampilan kerja mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 115–123.
- Hidayat, R., & Triningsih, L. (2020). Efisiensi dan efektivitas perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 6(1), 55–63.
- Kemdikbud. (2020). Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lubis, N., & Hasibuan, R. (2023). Pengaruh program magang terhadap kesiapan kerja mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1), 1–8.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Laporan perkembangan perbankan syariah Indonesia tahun 2022.
- Rahmawati, S., & Harahap, S. (2021). Peran mahasiswa magang dalam mendukung layanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(2), 202–210.
- Sari, M., & Pratama, I. (2021). Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(1), 76–85.
- Suryani, L., & Fauzan, A. (2021). Efektivitas pelayanan perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(1), 45–53.
- Yuliana, S., & Agustin, R. (2019). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(1), 18–27.