

## **Administrative Support and Customer Service at Bank Syariah Nasional Mataram**

**Arbain Hasanah<sup>1</sup>, Bq Mariana Puspita Wardani<sup>2</sup>, Ridwan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3,)</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

Email: [Arbainhasanah27@gmail.com](mailto:Arbainhasanah27@gmail.com), [marianabaiq04@gmail.com](mailto:marianabaiq04@gmail.com), [ridwanr320@gmail.com](mailto:ridwanr320@gmail.com),

### **Abstrac**

*Community service activities through internship programs are an implementation of experiential learning aimed at enhancing students' competencies and contributing to partner institutions. This community service was conducted at Bank Syariah Nasional Mataram, focusing on administration and customer service using a preparatory, participatory, and mentoring approach. The results show that student involvement in operational activities, such as filing, data registration, installment planning, and billing, can improve administrative order, data accuracy, and service efficiency. Additionally, this activity also contributes to developing students' technical and non-technical competencies, thereby supporting improvements in banking service quality while preparing students for the workforce.*

**Keywords:** internship; Islamic Banking; Customer Service; Administration

### **PENDAHULUAN**

Proses kegiatan magang merupakan salah satu perwujudan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa/i (student centered learning) yang tidak dapat dihindari. Dalam melaksanakan kegiatan magang, mahasiswa mendapatkan tantangan dan kesempatan untuk mengembangkan inovasi, kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa di dunia kerja. Mahasiswa juga dapat mengembangkan kemandirian dalam mencari dan menemukan pengetahuan melalui situasi yang ada di lapangan, seperti permasalahan yang terjadi dalam melakukan pekerjaan, interaksi sosial, kolaborasi, manajemen diri, tuntutan kinerja, target dan juga pencapaian. Melalui Program Magang yang dirancang dan diimplementasikan dengan baik, maka akan terbentuk mahasiswa yang memiliki hard dan soft skill yang kuat. Program magang diharapkan diharapkan dapat menjadi jawaban mengenai tantangan Perguruan Tinggi untuk menghasilkan lulusan yang terbaik sesuai dengan perkembangan zaman, kemajuan IPTEK, tuntutan dunia usaha dan dunia industri, maupun di masyarakat ([kampusmerdeka.kemdikbud.go.id](http://kampusmerdeka.kemdikbud.go.id)). Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Riau bekerjasama dengan beberapa mitra untuk melaksanakan program magang ini, diantaranya adalah Kantor Akuntan Publik Khairul (Nikmah & Putri, 2023).

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan oleh pemerintah, khususnya perubahan Undang-Undang Perbankan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, sistem perbankan nasional mengalami perkembangan yang signifikan dengan semakin terbukanya ruang bagi penerapan prinsip syariah dalam kegiatan usaha perbankan. Perubahan regulasi tersebut mendorong tumbuhnya lembaga keuangan berbasis syariah serta meningkatkan persaingan di industri perbankan nasional. Kondisi ini diperkuat dengan diterbitkannya berbagai ketentuan Bank Indonesia, termasuk regulasi yang memungkinkan bank umum konvensional untuk menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah melalui pembentukan Unit Usaha Syariah (UUS). Melalui pembentukan Unit Usaha Syariah, Bank BTN mulai menjalankan operasional perbankan

berbasis syariah sebagai bagian dari strategi diversifikasi layanan dan perluasan segmen pasar. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan unit tersebut, dilakukan restrukturisasi dan penguatan kelembagaan hingga akhirnya berdiri secara mandiri sebagai Bank Syariah Nasional (BSN).

Seiring dengan perkembangan tersebut, manajemen Bank Syariah Nasional (BSN) menyusun langkah strategis untuk memperluas peran dan kontribusi perbankan syariah dalam sistem keuangan nasional. Melalui berbagai kajian internal dan kebijakan korporasi, BSN diarahkan untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang mampu bersaing secara profesional sekaligus tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Langkah ini dilakukan sebagai respon terhadap meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Kontribusi mahasiswa magang dalam pengelolaan data keuangan mencakup aktivitas seperti entri data, validasi transaksi, pelaporan mingguan, serta pemantauan keterlambatan dokumen. Kompetensi teknis dan disiplin kerja menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas kontribusi tersebut. Rukmini & Rianti (2020:6-7) menekankan bahwa pencapaian optimal dalam pelaksanaan magang terjadi ketika mahasiswa dibimbing secara sistematis dan diberi akses terhadap proses kerja nyata. Keterlibatan langsung dalam sistem kerja organisasi juga mendukung pembentukan karakter profesional dan pemahaman tentang tata kelola keuangan sektor publik. Kusumaningrum & Munawwaroh (2021:22) mencatat bahwa kehadiran mahasiswa magang dapat mempercepat proses kerja administratif serta menumbuhkan budaya kerja.

Kepuasan nasabah di bank syariah sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Dimensi kualitas layanan, seperti kehandalan sistem, responsifitas dalam menangani keluhan, dan transparansi dalam transaksi, menjadi sangat penting untuk memastikan pengalaman nasabah yang optimal. Penurunan kualitas layanan akibat gangguan sistem berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka (Aini, 2022; 123). Dalam konteks UNIKI, di mana sebagian besar nasabahnya adalah mahasiswa yang membutuhkan akses yang cepat dan efisien untuk transaksi sehari-hari, gangguan sistem yang sering terjadi dapat menyebabkan ketidaknyamanan yang signifikan. Hal ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan nasabah, yang penting dalam mempertahankan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. (Zikry et al., 2025)

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan persiapan, partisipatif, dan pendampingan dalam rangka mendukung pelaksanaan administrasi dan pelayanan nasabah di Bank Syariah Nasional Mataram. Tahap persiapan merupakan langkah awal yang dilakukan dengan melakukan koordinasi bersama pihak bank, khususnya pembimbing lapangan, untuk memahami alur kerja, sistem operasional, serta tugas yang akan dilaksanakan selama kegiatan magang. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pengenalan terhadap lingkungan kerja, standar operasional prosedur (SOP), serta prinsip-prinsip dasar perbankan syariah sebagai landasan dalam menjalankan aktivitas pengabdian.

Selanjutnya, pendekatan partisipatif diwujudkan melalui keterlibatan aktif mahasiswa dalam berbagai kegiatan operasional, khususnya pada bidang administrasi pembiayaan dan pelayanan nasabah. Mahasiswa berpartisipasi secara langsung dalam proses pengelolaan dokumen, penyusunan data pembiayaan, serta memberikan dukungan dalam pelayanan kepada nasabah sesuai dengan arahan dari pihak bank. Adapun pendekatan pendampingan dilakukan secara berkelanjutan melalui bimbingan dan supervisi dari pembimbing lapangan, sehingga mahasiswa memperoleh arahan, evaluasi, serta peningkatan pemahaman terhadap tugas yang dilaksanakan. Melalui ketiga pendekatan tersebut, diharapkan kegiatan pengabdian ini mampu memberikan kontribusi

nyata dalam meningkatkan efektivitas administrasi dan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Nasional Mataram.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mahasiswa magang memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kegiatan pendampingan administrasi dan pelayanan nasabah di Bank Syariah Nasional (BSN) Mataram. Keterlibatan tersebut diwujudkan melalui berbagai aktivitas, seperti membantu pengelolaan dan verifikasi dokumen administrasi nasabah, termasuk pembukaan rekening, pembiayaan, serta kelengkapan data transaksi. Selain itu, mahasiswa juga berperan dalam penyusunan dan pengarsipan dokumen, baik secara fisik maupun digital, sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib, sistematis, dan mudah diakses. Dalam aspek pelayanan, mahasiswa turut mendampingi pegawai dalam melayani nasabah secara langsung serta memberikan informasi terkait produk perbankan syariah yang berlandaskan prinsip-prinsip Syariah. Mahasiswa juga terlibat dalam proses teknis pelayanan dengan memastikan ketepatan data, kecepatan layanan, serta kenyamanan nasabah selama berinteraksi dengan pihak bank. Keterlibatan ini memberikan pemahaman komprehensif terkait alur operasional perbankan syariah, mulai dari penerimaan nasabah hingga penyelesaian layanan. Peran tersebut tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional bank, tetapi juga meningkatkan kompetensi praktis mahasiswa, khususnya dalam keterampilan komunikasi dan pelayanan (S. Rukmini & Rianti, 2020).

Keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas administrasi dan pelayanan nasabah mencerminkan implementasi pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*), yang mampu memperkuat keterampilan teknis dan kemampuan adaptasi dalam lingkungan kerja profesional Kusumaningrum & Munawwaroh (2021). Selain itu, kehadiran mahasiswa magang juga mendorong efisiensi kerja melalui sinergi dengan pegawai tetap, sehingga memberikan manfaat bagi organisasi sekaligus meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa (Handayani et al., 2021). Dalam pelaksanaan magang, peserta memperoleh berbagai pelajaran, pengalaman, serta wawasan yang bernilai, baik dari aspek teoretis maupun praktis yang berkaitan langsung dengan bidang perbankan syariah. Kegiatan yang dilakukan merupakan bentuk implementasi dari teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Kegiatan magang juga memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengembangkan keterampilan teknis dan nonteknis, seperti kemampuan komunikasi, pelayanan nasabah, ketelitian dalam pengelolaan administrasi, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional.

Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional, peserta magang memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai prosedur kerja, budaya organisasi, serta penerapan prinsip-prinsip syariah dalam praktik perbankan. Pengalaman ini berkontribusi dalam memperkaya pengetahuan sekaligus meningkatkan kesiapan peserta dalam menghadapi dunia kerja.

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan pengabdian ini, antara lain sebagai berikut:

Kegiatan kami mahasiswa magang yaitu membantu pengarsipan, penataan dokumen pembiayaan dan penyusunan berkas dossier yaitu kumpulan berkas pendukung yang biasanya berupa salinan (fotokopy) yg isinya formulis permohonan, data diri (ktp/kk), hingga salinan akad yg sudah ditandatangani dan dokpok yaitu kumpulan dokumen asli seperti sertifikat, IMB/PBG dan akta jual beli. secara sistematis untuk menjamin keakuratan dan keamanan data di bank. kami mahasiswa magang dan Staf bagian financing document bertugas mengklasifikasikan dokumen mulai dari identitas diri, legalitas usaha, hingga berkas jaminan ke dalam folder khusus agar memudahkan verifikasi dan audit di masa mendatang. Seluruh berkas kemudian diinput ke dalam sistem administrasi bank dengan tingkat ketelitian tinggi untuk memastikan kesesuaian antara data fisik dan digital, yang

sangat penting dalam menjaga tertib administrasi serta mitigasi risiko operasional di lembaga keuangan syariah.



Gambar 1. Pengarsipan Berkas Nasabah

Proses pengelompokan dokumen nasabah dilakukan dengan mengklasifikasikan berkas berdasarkan profil instansi atau Perusahaan Terbatas (PT) tempat nasabah bekerja serta jenis hunian yang diambil. Tujuannya adalah memastikan ketepatan skema pembiayaan yang diberikan. Kami mahasiswa magang dan Staf administrasi dokumen memisahkan portofolio nasabah ke dalam sub-kategori berdasarkan pengembang (developer) dan badan hukum perusahaan. Hal ini memudahkan pemetaan kolektibilitas serta validasi dokumen agunan sesuai tipe rumah, baik subsidi maupun komersial. Dengan sistem yang terstruktur, bank dapat memantau aset secara lebih efisien dan mempercepat penarikan data saat audit. Sehingga, seluruh administrasi dokumen tetap tertata rapi sesuai struktur organisasi perusahaan dan karakteristik fisik jaminan yang diberikan.



Gambar 2. Pengelompokan Dokumen Nasabah Berdasarkan PT dan Perumahannya

Proses registrasi data nasabah merupakan tahap krusial dalam siklus pembiayaan yang menghubungkan validasi identitas personal dengan sistem informasi perbankan secara menyeluruh. Setiap informasi dalam formulir permohonan diverifikasi dengan dokumen fisik untuk memastikan keakuratan dan integritas data. Kami mahasiswa magang dan Staf administrasi memasukkan data secara teliti, meliputi profil risiko, informasi pekerjaan, dan kontak darurat, yang kemudian disinkronkan ke sistem pusat untuk menciptakan jejak audit yang transparan. Keberhasilan registrasi ini menjadi pondasi utama bagi bank dalam menerapkan prinsip Know Your Customer (KYC), guna mengurangi

kesalahan input data dan meningkatkan keamanan informasi dalam pengelolaan akun nasabah jangka panjang.



Gambar 3. Registrasi Data Nasabah

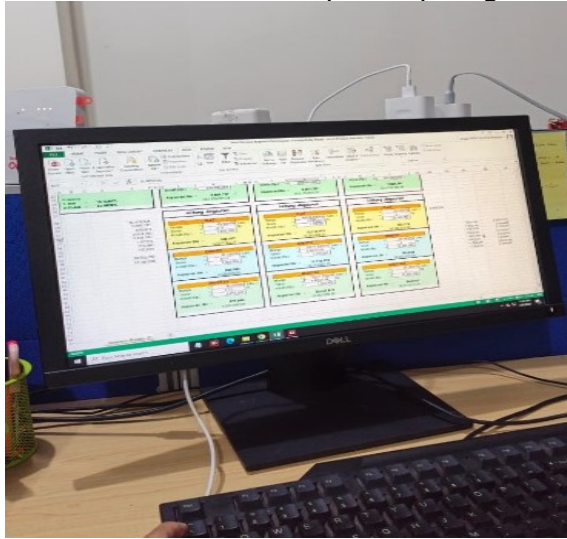
Pembuatan surat teguran dan peringatan merupakan salah satu kegiatan administrasi dalam proses penagihan pembiayaan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran. Kegiatan ini bertujuan untuk mengingatkan nasabah secara resmi mengenai kewajiban yang belum dipenuhi serta mendorong agar segera melakukan pembayaran sesuai perjanjian yang telah disepakati. Dalam pelaksanaannya, peserta magang membantu menyusun Surat Peringatan (SP) berdasarkan data nasabah yang menunggak dengan memuat identitas, jumlah kewajiban, dan batas waktu pembayaran. Kegiatan ini melatih ketelitian, kemampuan administrasi, serta pemahaman terhadap prosedur penagihan yang dilakukan secara profesional dan sesuai dengan etika perbankan syariah.



Gambar 4. Pembuatan Surat Teguran dan Peringatan untuk Nasabah

Pembuatan tabel angsuran pembiayaan merupakan salah satu kegiatan administrasi yang bertujuan untuk menyusun rincian kewajiban pembayaran nasabah setiap bulan secara sistematis. Kegiatan ini membantu dalam memberikan gambaran yang jelas mengenai jumlah angsuran yang harus dibayarkan, sehingga memudahkan proses pemantauan dan pengendalian pembayaran. Dalam pelaksanaannya, peserta magang menyusun tabel angsuran dengan memperhatikan komponen pembiayaan seperti pokok,

margin, dan total kewajiban yang harus dibayarkan setiap periode. Kegiatan ini melatih ketelitian, kemampuan pengolahan data, serta pemahaman terhadap sistem pembiayaan, sehingga mendukung kelancaran administrasi dan proses penagihan di instansi.



Gambar 5. Pembuatan Tabel Angsuran Pembiayaan

Kegiatan penagihan secara langsung kepada nasabah merupakan salah satu bentuk program pengabdian dalam kegiatan magang yang bertujuan untuk memastikan ketepatan pembayaran serta menjaga kualitas pembiayaan tetap dalam kondisi yang sehat. Program ini tidak hanya berfokus pada penagihan, tetapi juga sebagai upaya edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan dapat meminimalisir terjadinya pembiayaan bermasalah serta meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan nasabah dalam menjalankan kewajibannya. Dalam pelaksanaannya, peserta magang turut membantu melakukan penagihan melalui komunikasi langsung, baik secara tatap muka maupun melalui media komunikasi seperti telepon atau pesan singkat. Proses ini dilakukan dengan pendekatan yang sopan, persuasif, dan sesuai dengan etika perbankan syariah agar tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Melalui program ini, peserta magang juga memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi secara profesional, memahami karakter nasabah, serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi situasi di dunia kerja secara nyata.



Gambar 6. Kegiatan Penagihan Secara Langsung Kepada Nasabah

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian melalui program magang di Bank Syariah Nasional Mataram, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan kontribusi nyata dalam mendukung efektivitas administrasi dan peningkatan kualitas

pelayanan nasabah. Keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aktivitas operasional, seperti pengarsipan dan pengelompokan dokumen, registrasi data nasabah, penyusunan tabel angsuran, hingga pembuatan surat peringatan dan kegiatan penagihan, mampu menciptakan sistem administrasi yang lebih tertib, akurat, dan sistematis. Selain itu, penerapan pendekatan persiapan, partisipatif, dan pendampingan terbukti efektif dalam membantu mahasiswa memahami alur kerja perbankan syariah serta menjalankan tugas secara optimal sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Kegiatan magang ini juga berperan penting dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa, baik dari aspek teknis maupun nonteknis. Mahasiswa memperoleh pengalaman praktis yang memperkuat pemahaman terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan, sekaligus mengembangkan keterampilan komunikasi, ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja profesional. Dengan demikian, program pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi institusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang efektif dalam mempersiapkan mahasiswa sebagai sumber daya manusia yang kompeten dan siap menghadapi tuntutan dunia kerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aini, N. (2022). Pengaruh Gangguan Sistem terhadap Kepuasan Nasabah di Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 15(3), 120-123.
- kolaboratif, terutama di lingkungan instansi pemerintah.
- Rukmini, S., & Rianti, L. (2020). Magang Berbasis Kompetensi dan Peningkatan Kinerja Administrasi. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 7(1), 6–12. <https://doi.org/10.xxxx/jmap.v7i1.2020>
- Kusumaningrum, D., & Munawwaroh, S. (2021). Peran Magang Mahasiswa dalam Penguatan Kompetensi Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 20–28. <https://doi.org/10.xxxx/jap.v9i2.2021>
- Kusumaningrum, H., & Munawwaroh, Z. (2021). Role Model Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Indonesia. LPPM Unesa.
- Nikmah, K., & Putri, A. A. (2023). Peran Mahasiswa Magang MBKM di Kantor Akuntan Publik Khairul. 2(2), 133–140.
- Rukmini, E., & Rianti, C. A. (2020). Denyut Milenial: Catatan Karya Bersama Para Magang. CV. Jejak.
- Zikry, F., Marisa, L., & Farid, D. (2025). Analisis Pengaruh Gangguan Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Pendekatan Manajemen Layanan Di Universitas Islam Kebangsaan Indonesia. 1, 49–60.
- Handayani, A., Saputri, M., & Pratama, R. (2021). Sinergi Mahasiswa Magang dan Pegawai dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja. *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 5(1), 44–52. <https://doi.org/10.xxxx/jppm.v5i1.2021>