
Contribution of Internship Students in Supporting Consumer Service Efficiency at PT. Salva Inti Properties

Salimuddin¹, Candra²

Administrasi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mataram^{1,2}

salimuddinsalim368@gmail.com, candra12@ummat.ac.id

ABSTRACT

This service aims to determine the contribution of intern students in supporting consumer service efficiency through administrative activities at PT. Salva Core Properties. The method used in this service is a qualitative method with a descriptive approach. Data was obtained through observation, interviews and documentation during the internship activities. The results of the activity show that intern students have an important role in assisting the company's operational activities, especially in the areas of administration, document archiving, field surveys and customer service. In administrative activities, students help organize and manage data so that it is more easily accessible. In document archiving, students help organize documents systematically. Apart from that, students are also involved in survey activities to collect information needed by companies. In consumer service, students help provide information and serve consumers so that the service process becomes faster and more efficient. In conclusion, the existence of student interns makes a positive contribution in improving work efficiency and the quality of customer service in the company. Apart from that, internship activities also provide benefits for students in increasing their work experience and skills needed in the world of work.

Keywords: *student contribution, coustmer service, efisiensi operasional*

PENDAHULUAN

Dengan perkembangan industri properti yang semakin pesat, bisnis harus berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka. Perusahaan harus terus berinovasi untuk meningkatkan layanan mereka karena pelayanan konsumen menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Mardikawati & Farida, 2013). Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang baik diukur dari kecepatan dan ketepatan serta kemampuan bisnis untuk memenuhi semua kebutuhan dan harapan pelanggan (Rahmandika et al., 2020). Pelayanan yang efektif juga harus didukung oleh prinsip-prinsip manajemen yang baik, seperti perspektif ekonomi, di mana pelayanan merupakan bagian dari nilai tambah yang diberikan kepada pelanggan (Nurhadi, 2020). Selain itu, harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan untuk membeli sesuatu, sehingga efisiensi pelayanan tidak dapat diabaikan (Alfatiha & Budiarmo, 2020). Pengelolaan sumber daya manusia adalah bagian penting dari industri properti untuk meningkatkan efisiensi layanan. Sumber daya manusia yang kompeten dan terlatih memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional kepada pelanggan (Andi et al., 2024). Hal ini juga didukung oleh pentingnya pengelolaan keuangan dan administrasi yang baik dalam membantu operasi bisnis properti berjalan secara efisien dan efektif (Tantri et al., 2024).

Perusahaan properti harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi

digital, termasuk strategi pemasaran dan pelayanan konsumen. Penggunaan media digital dan strategi bisnis modern dapat mempercepat pelayanan konsumen dan menjangkau mereka dengan lebih mudah (Supiandi & Amas Priatna, 2024). Pelayanan yang baik juga dapat mengubah keputusan pembelian (catri, Sherlly, 2021). Kualitas layanan yang konsisten juga membantu membangun jejaring bisnis yang kuat, yang memungkinkan bisnis untuk tetap bertahan dalam persaingan yang ketat (Taylor, 2012). Dalam praktiknya, layanan konsumen di perusahaan properti terdiri dari berbagai proses, mulai dari administrasi hingga survei lapangan, yang semua memerlukan kerja sama yang efektif (Meme et al., 2024).

Kegiatan magang menjadi salah satu sarana bagi mahasiswa untuk terlibat langsung dalam dunia kerja, khususnya dalam mendukung aktivitas pelayanan konsumen di perusahaan. Melalui kegiatan magang, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis serta berkontribusi dalam membantu operasional perusahaan, termasuk dalam meningkatkan efisiensi pelayanan (Di et al., 2024). Selain itu, program magang juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami penerapan manajemen sumber daya manusia dalam industri properti secara nyata (Nathasya, 2024). Mahasiswa magang dapat berpartisipasi dalam berbagai jenis pelayanan, seperti membantu administrasi, melayani pelanggan, atau membantu dalam survei lapangan. Hal ini tidak hanya akan mengurangi beban kerja karyawan, tetapi juga akan meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada pelanggan. Sebaliknya, penggunaan media sosial sebagai alat promosi dan komunikasi juga merupakan strategi penting untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan di era internet (Sularno, 2025).

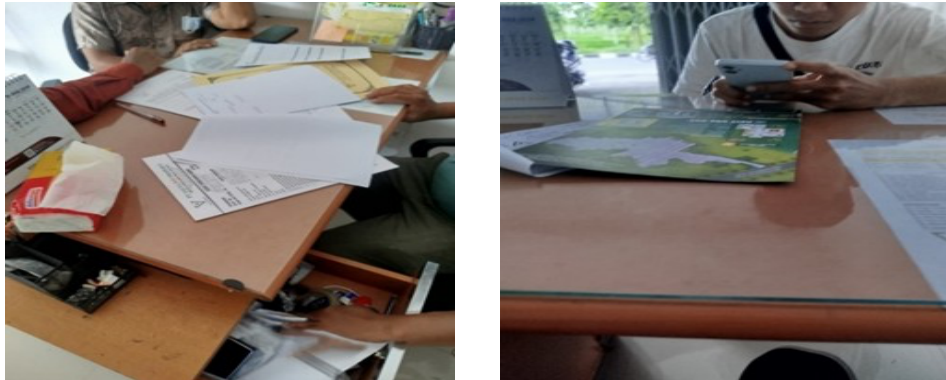
METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui program magang, yang dimana menggunakan metode pendekatan deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan kontribusi mahasiswa magang dalam mendukung efisiensi layanan di PT. Salva Inti Properti. Kegiatan ini dilakukan oleh satu mahasiswa magang Universitas Muhammadiyah Mataram dengan satu dosen lapangan sebagai pendamping. kegiatan ini dilaksanakan selama 37 hari mulai tanggal 20 Januari s/d 13 Maret. Bertempat di PT. Salva Inti Properti. Lokasi Jl. Bung Karno No.46, Pagutan Bar., Kec. Mataram, Nusa Tenggara Barat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan konsumen dan kegiatan administrasi, wawancara dengan pegawai PT. Salva untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai kontribusi mahasiswa magang, serta dokumentasi berupa catatan harian magang dan foto kegiatan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan cara mereduksi, menyajikan dan menarik kesimpulan sehingga memberikan gambaran nyata tentang mahasiswa magang dalam mendukung efisiensi kerja karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang di PT. Salva Inti Properti, mahasiswa memiliki peran yang cukup penting dalam membantu kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan konsumen. Mahasiswa terlibat langsung dalam berbagai aktivitas seperti membantu proses pelayanan konsumen dan pengarsipan dokumen. Dalam aspek pelayanan konsumen, mahasiswa magang membantu mempercepat proses pelayanan dengan cara memberikan informasi awal kepada konsumen, membantu pengisian data serta mengarahkan konsumen sesuai kebutuhan. Kehadiran mahasiswa membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa magang memiliki kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

konsumen. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam pelayanan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan (Ayda & Widagdo, 2025).



Gambar 1. Proses pelayanan konsumen

Dalam kegiatan administrasi, mahasiswa berperan dalam pengarsipan dokumen secara manual. Dokumen seperti data konsumen, berkas transaksi dan laporan kegiatan disusun secara lebih rapi sehingga memudahkan pencarian data dan mengurangi kesalahan dalam proses administrasi.



Gambar 2. Proses penulisan data konsumen dan pengarsipan berkas.

Mahasiswa magang memiliki kontribusi nyata dalam kegiatan administrasi, terutama dalam pengarsipan dokumen. Dengan adanya mahasiswa magang, proses penyusunan dan penyimpanan dokumen menjadi lebih terstruktur dan mudah diakses. Pengarsipan yang baik sangat penting karena dapat mempercepat proses pelayanan konsumen dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa mahasiswa magang berperan dalam meningkatkan efisiensi birokrasi melalui pengelolaan administrasi dan arsip (Ayda & Widagdo, 2025). Selain kegiatan administrasi, survei lapangan juga menjadi bagian penting dalam mendukung peningkatan pelayanan di PT. Salva Inti Properti. Survei lapangan dilakukan dengan cara mengunjungi langsung lokasi perumahan bersama konsumen maupun secara mandiri

Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian antara informasi yang diberikan kepada konsumen dengan kondisi nyata di lapangan, seperti akses jalan, fasilitas umum, lingkungan sekitar, serta kesiapan unit rumah yang ditawarkan. Dengan adanya survei lapangan, konsumen dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan akurat mengenai produk perumahan yang akan dibeli. Selama kegiatan magang, mahasiswa turut terlibat dalam proses survei lapangan, seperti

mendampingi konsumen saat melihat lokasi perumahan, menjelaskan site plan, serta memberikan informasi tambahan terkait keunggulan lokasi. Keterlibatan ini memberikan pengalaman langsung dalam memahami kebutuhan dan ekspektasi konsumen.



Gambar 3. Proses survei bangunan bersama konsumen

Berdasarkan hasil pengamatan, survei lapangan memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena membantu membangun kepercayaan konsumen melalui transparansi informasi, Mempermudah konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, Meningkatkan kualitas komunikasi antara perusahaan dan konsumen, Mengurangi potensi kesalahpahaman terkait kondisi property. Sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, kegiatan observasi atau pengamatan langsung dalam program magang mampu meningkatkan pemahaman praktis serta kompetensi mahasiswa dalam menghadapi situasi nyata di lapangan (Yunita Siregar et al., 2023).

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa mahasiswa magang memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan layanan pelanggan PT. Salva Inti Properti.

Mahasiswa terlibat dalam berbagai kegiatan, seperti administrasi, pengarsipan dokumen, survei lapangan, dan pelayanan konsumen. Dalam kegiatan administrasi, mahasiswa membantu menyusun data dan dokumen sehingga lebih mudah dicari, dan dalam survei, mahasiswa membantu melayani pelanggan dan memberikan informasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan lebih efisien. Magang tidak hanya membantu perusahaan, tetapi juga membantu siswa. Ini memberi mereka pengalaman kerja dan membantu mereka berkomunikasi dan bekerja sama.

Ada sejumlah rekomendasi yang dapat diberikan untuk perusahaan berdasarkan hasil pelaksanaan, terutama dibagian pengarsipan dokumen, pelayanan konsumen, dan administrasi sudah cukup baik tapi juga harus ditingkatkan lagi, seperti menggunakan sistem digital agar lebih mudah diakses dan lebih rapi agar operasionalnya lebih efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat melaksanakan proses operasional perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien, selain itu dengan tetap menjaga kualitas layanan perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen pada akhirnya konsumen dapat menjadi lebih percaya dan loyal kepada perusahaan dan nama baik (brand image) perusahaan tetap bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatiha, R. A., & Budiarmo, A. (2020). (Studi Pada Konsumen Di Cafe Semarang) Pendahuluan Kerangka Teori. *Jurnal Administrasi Bisnis*, IX(IV), 522–529.
- Andi, D., Wiguna, M., & Yunanti, S. (2024). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Strategic Agility dan Organizational Agility dalam Menjawab Tantangan Transformasi Digital Pada PT . Wira Kharisma Properti. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 9883–9899. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/11465%0Ahttp://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/11465/7935>
- Ayda, N., & Widagdo, H. H. (2025). Ayda N, Widagdo H. Magang mahasiswa dan optimalisasi layanan kesejahteraan masyarakat. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 2025;3(2):380–5. *Volume*, 3, 380–385.
- catri, Sherlly, V. (2021). Pengaruh kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian. *Forum Ekonomi*, 23(2), 331–339. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUMEKONOMI>
- Di, K., Pemberdayaan, D., Dan, P., Anak, P., Pengendalian, S., Dan, P., Berencana, K., & Pakam, L. (2024). *Performance in the Department of Women ' S Empowerment and Child Protection and Population*. 4(3), 48–55.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Meme, T. U. K., Persyarata, U. H. I., Memperoleh, D., Sarja, G., Bis, I., & Oleh, I. S. D. (2024). *Prosedur Pelaya N a N Pada Divisi Usaha Properti Da N Rupa-Rupa Pt Peli N Do (Persero) Sub Regio N Al Jawa*.
- Nathasya, H. (2024). No TitleE/ENH. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Rahmandika, Y. F., Pr, L., & Purwanto, H. (2020). *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi ISSN : 2502-3055 TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN Survei pada Konsumen Biro Pariwisata Kencana Tour di Simo Boyolali EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akutansi ISSN : 2502-3055*. 8(1).
- Sularno, M. (2025). Strategi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Brand Awareness Di Era Media Sosial. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 228–240. <https://doi.org/10.46975/pq81ef55>
- Supiandi, G., & Amas Priatna, I. (2024). Marketica: Jurnal Ilmiah Pemasaran STRATEGI BISNIS AGEN PROFESIONAL DI ERA DIGITAL PROPERTY SURVAY PADA DISCOVERY PROPERTY BSD. *Oktober*, 1, 150–162.
- Tantri, Zubaidah, R., & Wicaksono, A. (2024). Artikel Praktek Kerja Lapang Akutansi. *Pkla*, 1(1), 7–14. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/pkla/>
- Taylor, P. (2012). *Journal of Sustainable Finance &*. (May 2013), 15.
- Yunita Siregar, D., Ismayati, H., Ain Nun, N., Jannah, M., Aulia, S., & Islam Negeri Sumatera Utara, U. (2023). Pengaruh Proses Observasi Magang terhadap Motivasi Mahasiswa. *Journal Of Global Humanistic Studies Philosophiamundi.Id*, 1(1), 1.