

LAPORAN MAGANG

ANALISIS PROSES PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DOKUMEN

PADA PT BPR BANK DAERAH GUNUNGKIDUL (PERSERODA)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Christopher Farrel Kurniawan

2122 31950

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2025

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
ANALISIS PROSES PELAYANAN DAN PENGELOLAAN DOKUMEN
PADA PT BPR BANK DAERAH GUNUNGKIDUL (PERSERODA)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CHRISTOPHER FARREL KURNIAWAN

Nomor Induk Mahasiswa: 212231950

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 26 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Prof. Dr. Miswanto, M.Si.

Penguji

Olivia Barcelona Nasution, SE., M.Sc., CDMS

Yogyakarta, 20 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan ini membahas analisis proses pelayanan nasabah dan pengelolaan dokumen pada PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda) selama pelaksanaan Praktik Magang pada periode 8 September 2025 hingga 8 Desember 2025 dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi langsung dan keterlibatan dalam kegiatan operasional. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan nasabah telah berjalan sesuai standar operasional prosedur, namun masih ditemukan kendala berupa ketidaklengkapan dokumen nasabah, kepadatan ruang tunggu pada jam sibuk, proses verifikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual, koordinasi antarbagian yang belum optimal, serta penumpukan arsip dokumen fisik, sehingga diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan alur pelayanan, penguatan koordinasi internal, dan pengembangan sistem pengelolaan dokumen yang lebih terstruktur dan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan kualitas operasional perbankan.

Kata kunci: Pelayanan Nasabah; Pengelolaan Dokumen; Bank Perkreditan Rakyat; Administrasi Perbankan; Praktik Magang

ABSTRACT

This report analyzes the customer service process and document management at PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda) during the internship program conducted from September 8 to December 8, 2025, using a descriptive qualitative approach through direct observation and involvement in operational activities. The results indicate that customer service has been carried out in accordance with established standard operating procedures; however, several challenges remain, including incomplete customer documents, overcrowded waiting areas during peak hours, manual document verification processes, suboptimal interdepartmental coordination, and the accumulation of physical document archives. Therefore, improvements are required through the enhancement of service flow, strengthening internal coordination, and the development of a more structured and digital-based document management system to improve service effectiveness and overall banking operational quality.

Keywords: Customer Service; Document Management; Rural Bank; Banking Administration; Internship

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah melalui fungsi intermediasi, terutama dalam penyaluran kredit untuk investasi, konsumsi, dan pembiayaan sektor produktif. Perbankan juga berkontribusi dalam memperluas akses keuangan, khususnya bagi UMKM, sehingga memperkuat perekonomian masyarakat. Dalam konteks tersebut, Bank Perkreditan Rakyat (BPR), termasuk PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda), memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan tabungan, deposito, dan kredit yang mudah dijangkau masyarakat.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, sehingga diperlukan pengelolaan administrasi dan dokumen yang efektif. Melalui kegiatan magang di PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda), penulis memperoleh pengalaman langsung dalam proses pelayanan dan pengelolaan dokumen, yang menjadi dasar penyusunan laporan ini.

Tujuan

Tujuan dari penulisan laporan Praktik Magang ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami alur proses pelayanan nasabah di PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda).
2. Untuk menganalisis efektivitas pengelolaan dokumen layanan yang digunakan dalam proses operasional perbankan.

3. Untuk menggambarkan aktivitas magang yang dilakukan selama periode 8 September 2025 – 8 Desember 2025.
4. Untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses pelayanan nasabah serta memberikan rekomendasi perbaikan.
5. Untuk menghubungkan teori-teori pelayanan dan administrasi perbankan yang dipelajari selama perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan.

Manfaat Penulisan

Penulisan laporan ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

A. Manfaat bagi Mahasiswa

1. Menambah pemahaman mengenai proses pelayanan nasabah dan administrasi perbankan.
2. Melatih kemampuan komunikasi, koordinasi, dan profesionalitas dalam dunia kerja.
3. Mengembangkan kemampuan analisis terkait proses operasional perbankan.

B. Manfaat bagi Perusahaan

1. Menyediakan Gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan nasabah dari sudut pandang eksternal
2. Menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam melaksanakan praktik kegiatan magang.

C. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

1. Menyediakan bahan evaluasi bagi program studi Manajemen dalam menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industry.
2. Menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam pelaksanaan magang serta peluang kemitraan dengan PT BPR BDG.

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Organisasi

PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda), atau dapat disebut PT BPR BDG, merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gunungkidul. BPR ini memiliki fungsi utama dalam menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit, khususnya kepada pegawai instansi, pelaku UMKM, pengusaha mikro, juga masyarakat lokal.

Sebagai Lembaga keuangan daerah, PT BPR BDG berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang mudah diakses, cepat, dan aman, serta berperan dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Gunungkidul. Dalam menjalankan operasionalnya, BPR BDG memberikan layanan Tabungan, deposito, dan kredit dengan proses pelayanan yang tetap mengutamakan prinsip kehati-hatian perbankan (*prudential banking*)

Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

“Terwujudnya BPR Terkemuka Tangguh dan terpercaya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Misi:

1. Menjalankan kegiatan BPR untuk mencapai kinerja terbaik;
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui peningkatan jaringan kantor, SDM professional dan teknologi;
3. Mendukung pertumbuhan perekonomian daerah;
4. Memberikan manfaat terbaik bagi *stakeholder*.

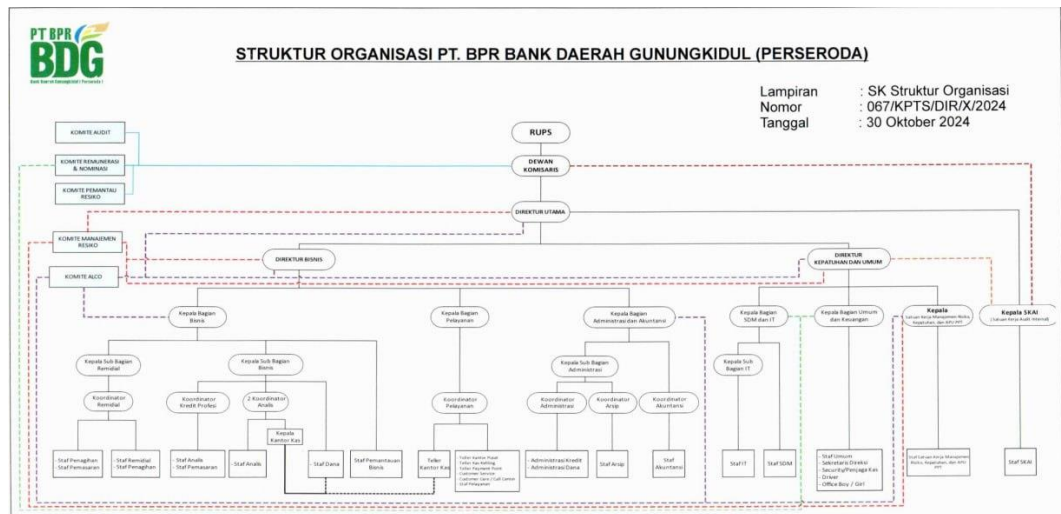
Struktur Organisasi PT BPR BDG

Struktur organisasi PT BPR BDG terdiri dari beberapa bagian penting yang saling berkoordinasi dalam menjalankan fungsi operasional. Yang terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi. Dewan Komisaris bertugas mengawasi serta memberikan arahan strategis kepada Direksi dalam menjalankan operasional bank. Berikut ini adalah Dewan Komisaris yang menjabat di PT BPR BDG:

1. Fahmy Akbar Idries, S.E., M.M.
2. Kelik Yuniantoro, S.SOS, M.M.

Sementara itu, Direksi yang menjabat pada PT BPR BDG bertanggung jawab atas operasional harian bank yang dipimpin oleh:

1. Direktur Utama : Suci Sulistyawati, S.H.
2. Direktur Kepatuhan dan Umum : Yustika Ari Sukapti, S.E.



Produk

1. Kredit

PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda) menyediakan berbagai layanan pembiayaan yang ditujukan bagi masyarakat umum, keluarga, serta pelaku usaha dan wirausaha. Produk kredit yang tersedia terbagi ke dalam dua kelompok utama, yaitu Kredit Karyawan dan Kredit Umum. Keberagaman produk ini menunjukkan komitmen PT BPR Bank Daerah Gunungkidul dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui perluasan akses layanan keuangan yang inklusif. Informasi serta simulasi pengajuan kredit dapat diakses melalui situs resmi PT BPR Bank Daerah Gunungkidul <https://bankgunungkidul.co.id/kredit/>.

2. Tabungan

Produk tabungan di PT BPR Bank Daerah Gunungkidul disediakan bagi nasabah yang menginginkan program simpanan yang menarik, berkualitas, serta dilengkapi dengan berbagai penawaran dan hadiah. Perusahaan menawarkan beberapa jenis

tabungan, di mana masing-masing produk memiliki karakteristik, fitur, dan manfaat yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, proses pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan secara *online* melalui situs resmi PT BPR Bank Daerah Gunungkidul <https://bankgunungkidul.co.id/tabungan/>. Adapun jenis tabungan yang tersedia antara lain sebagai berikut:

1. Tabungan CITRA
2. Tabungan TAMASYA PLUS
3. Tabungan SAHARA
4. Tabungan HANDAYANI
5. Tabungan Armasda
6. Tabungan CERDAS (Cara Efektif Rawat Dana Anak Sekolah)
7. Tabungan TABUNGANKU
8. Tabungan SIMPEL
9. Tabungan HANDAYANI PLUS
10. Tabungan HANDAYANI BERJANGKA
11. Tabungan CERDAS BERJANGKA

Aktivitas Magang

1. Registrasi dan pengecekan dokumen nasabah

Kegiatan ini diawali dengan melakukan registrasi terhadap nasabah yang datang ke kantor bank untuk memperoleh layanan tertentu, seperti pembukaan rekening tabungan, pergantian buku, dan pengajuan administrasi lainnya. Penulis membantu dalam melakukan pengecekan kelengkapan dokumen persyaratan yang dibawa oleh

nasabah, meliputi identitas diri, formulir pendaftaran, serta dokumen pendukung lainnya. Pengecekan ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

2. Membantu proses pelayanan nasabah di front office

Penulis turut membantu petugas *customer service* dalam melayani nasabah, seperti memberikan informasi awal mengenai produk dan layanan, mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan layanan, serta membantu pengisian formulir yang diperlukan. Kegiatan ini dilakukan dengan tetap memperhatikan etika pelayanan, sikap ramah, serta ketelitian agar nasabah merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik.

3. Pengarsipan dokumen pembukaan aplikasi Tabungan dan slip

Penulis bertugas membantu proses pengarsipan dokumen yang berkaitan dengan pembukaan aplikasi tabungan, termasuk formulir pendaftaran dan slip transaksi. Dokumen-dokumen tersebut disusun dan disimpan secara teratur sesuai dengan prosedur pengarsipan yang berlaku di bank. Pengarsipan yang tertata rapi bertujuan untuk memudahkan pencarian dokumen di kemudian hari serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah.

4. Menginput data nasabah ke dalam sistem internal

Kegiatan ini meliputi penginputan data nasabah ke dalam sistem internal bank berdasarkan dokumen yang telah diverifikasi. Data yang diinput mencakup identitas nasabah, jenis produk yang digunakan, serta informasi pendukung lainnya.

5. Pengecekan dan pengecapan buku rekening baru

Penulis juga membantu dalam proses pengecekan fisik buku rekening baru yang akan digunakan oleh nasabah. Setelah itu dilakukan pengecapan nama kepala bidang pelayanan sebagai tanda buku tersebut telah resmi dan siap digunakan.

Kompetensi yang Dipelajari Selama Magang

1. Kemampuan Administrasi Perbankan
2. Kemampuan Komunikasi Pelayanan Nasabah
3. Pemahaman alur operasional BPR
4. Analisis dasar kelengkapan dokumen kredit
5. Pengenalan sistem informasi perbankan internal

LANDASAN TEORI

Teori Pelayanan

Menurut Kotler (2007) sebagaimana dikutip dalam (Wahyuni, 2017) , Pelayanan merupakan setiap aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan. Pelayanan mencerminkan perilaku produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan. Pelayanan nasabah memiliki peran penting dalam dunia perbankan karena menjadi penentu kepuasan dan loyalitas nasabah, meningkatkan daya saing bank, serta menjaga kepercayaan masyarakat (Umatin et al., 2024).

Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman (1990) sebagaimana dikutip dalam (Sinollah & Masruro, 2019), Kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan tersebut muncul ketika pelanggan menilai bahwa pelayanan yang diterima sesuai, bahkan melebihi, harapan mereka. Apabila kualitas pelayanan berada di bawah harapan, maka pelanggan berpotensi mengalami kekecewaan. Oleh karena itu, penyedia layanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal agar dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan metode *SERVQUAL*. Metode ini menilai pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Paramitasari, 2016). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Teori Administrasi Perbankan

Menurut Kasmir (2019) sebagaimana dikutip dalam (Putra & Akbar, 2022), Administrasi perbankan merupakan rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan, pengolahan, pemeriksaan, serta penyimpanan dokumen yang mendukung kegiatan operasional bank, seperti layanan tabungan, deposito, dan kredit. Administrasi ini berperan penting dalam memastikan setiap transaksi dan aktivitas perbankan terdokumentasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pelaksanaannya, administrasi perbankan mencakup berbagai proses, antara lain verifikasi data nasabah, pembuatan dokumen

transaksi, pengarsipan, penginputan data ke dalam sistem, serta pengelolaan dokumen kredit. Seluruh proses tersebut saling berkaitan dan menjadi dasar dalam menjaga ketertiban serta kelancaran operasional bank. Oleh karena itu, administrasi perbankan dapat dikatakan sebagai salah satu penopang utama keberhasilan kegiatan operasional perbankan (Subagyo et al., 2024). Agar administrasi perbankan berjalan secara efektif, diperlukan penerapan beberapa prinsip penting. Prinsip tersebut meliputi akurasi dalam memeriksa dan mencatat data, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, keamanan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah, kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan, serta kesesuaian dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di bank (Rahayu, 2019).

Teori Pengelolaan Dokumen

Menurut (Riko Priyatmo Ramudin, 2019), Pengelolaan arsip merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi karena setiap aktivitas yang dilakukan akan menghasilkan dokumen yang berfungsi sebagai bukti kegiatan serta alat bukti hukum yang sah. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan arsip yang tertata dengan baik agar dokumen dapat dimanfaatkan secara optimal dan mudah ditelusuri ketika dibutuhkan. Dalam sektor perbankan, pengelolaan dokumen memiliki peranan yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan dokumen kredit, dokumen transaksi, dokumen identitas nasabah, serta berbagai surat administrasi lainnya (Wijaya & Widowati, 2025). Dokumen-dokumen tersebut harus dikelola secara cermat mengingat sifatnya yang sensitif dan memiliki nilai hukum. Fungsi utama pengelolaan dokumen antara lain untuk mendukung kelancaran operasional bank, mengurangi risiko kehilangan data, menjamin keamanan informasi,

mempermudah proses audit dan pemeriksaan, serta menjaga keabsahan bukti transaksi secara legal (Paramitasari, 2016).

Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut (Budiarno et al., 2022), Peningkatan kualitas layanan dan kualitas produk berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan serta membentuk loyalitas pelanggan. Kepuasan menjadi salah satu faktor utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam memilih barang maupun jasa. Oleh karena itu, perusahaan merancang dan menyediakan produk serta layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila kualitas layanan dan produk yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai (Selay et al., 2022).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama pelaksanaan kegiatan magang, terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi proses pelayanan kepada nasabah. Permasalahan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Ketidaklengkapan Dokumen Nasabah

Salah satu permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan adalah nasabah datang dengan dokumen persyaratan yang tidak lengkap. Hal ini umumnya disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum mengajukan layanan atau produk tertentu. Selain itu, informasi yang diterima nasabah terkadang belum dipahami

secara menyeluruh. Ketidaklengkapan dokumen ini mengakibatkan petugas pelayanan harus memberikan penjelasan ulang serta melakukan pengecekan tambahan terhadap dokumen yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama dari yang seharusnya dan dapat menimbulkan antrean pada loket pelayanan. Apabila hal ini terjadi secara berulang, maka dapat menurunkan efektivitas kerja petugas serta menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi nasabah lainnya yang sedang menunggu pelayanan.

2. Kepadatan Ruang Tunggu dan Alur Pelayanan

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan kondisi ruang tunggu dan alur pelayanan yang pada waktu tertentu mengalami kepadatan. Kepadatan ini biasanya terjadi pada jam-jam sibuk, seperti awal bulan atau menjelang jam operasional berakhir, ketika jumlah nasabah yang datang meningkat secara signifikan. Kondisi ruang tunggu yang penuh menyebabkan kenyamanan nasabah berkurang, baik dari segi ketersediaan tempat duduk, sirkulasi udara, maupun suasana pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, alur pelayanan yang belum sepenuhnya tertata dapat menyebabkan nasabah merasa bingung mengenai tahapan pelayanan yang harus dilalui. Dampaknya, proses pelayanan menjadi kurang tertib dan berpotensi menimbulkan penumpukan nasabah di satu titik tertentu.

3. Proses Verifikasi Dokumen Manual yang Memakan Waktu

Dalam proses pelayanan, khususnya pada tahap verifikasi dokumen, masih terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan secara manual. Pemeriksaan manual ini memerlukan ketelitian tinggi serta waktu yang relatif lebih lama, terutama ketika

jumlah dokumen yang harus diverifikasi cukup banyak. Proses verifikasi yang belum terintegrasi secara digital menyebabkan efisiensi kerja menjadi rendah dan meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan administratif, seperti kekeliruan pencatatan atau keterlambatan dalam pemrosesan data. Selain itu, proses manual juga membuat pelayanan menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan nasabah yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan akurat.

4. Koordinasi Antarbagian yang Belum Optimal

Koordinasi antarbagian dalam proses pelayanan, terutama pada proses analisis kredit, masih memerlukan tindak lanjut secara manual, seperti konfirmasi langsung atau penyampaian dokumen secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa sistem koordinasi belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik. Kondisi tersebut menyebabkan alur informasi antarbagian menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan. Apabila salah satu bagian mengalami keterlambatan dalam memberikan informasi atau persetujuan, maka keseluruhan proses analisis kredit juga akan terhambat. Dampaknya, waktu penyelesaian pengajuan kredit nasabah menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

5. Penumpukan Arsip Dokumen Fisik

Permasalahan lain yang ditemukan adalah penumpukan arsip dokumen fisik yang cukup signifikan. Dokumen-dokumen tersebut disimpan dalam bentuk *hardcopy* dan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah transaksi dan nasabah. Penumpukan arsip ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan arsip belum sepenuhnya tertata dan terstruktur. Penumpukan arsip fisik tidak hanya

memerlukan ruang penyimpanan yang besar, tetapi juga menyulitkan petugas dalam melakukan pencarian dokumen ketika dibutuhkan kembali. Selain itu, arsip fisik rentan terhadap kerusakan, kehilangan, maupun kesalahan penempatan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengarsipan yang lebih efektif dan efisien guna mendukung kelancaran proses pelayanan.

Pembahasan Masalah

1. Solusi atas Permasalahan Ketidaklengkapan Dokumen Nasabah

Permasalahan ketidaklengkapan dokumen nasabah menunjukkan bahwa proses pelayanan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi nasabah. Hal ini berkaitan dengan Teori Pelayanan menurut Kotler (2007), yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna mencapai kepuasan. Pemberian informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami merupakan bagian dari pelayanan yang tidak berwujud namun sangat menentukan kepuasan nasabah. Selain itu, solusi berupa peningkatan kejelasan informasi persyaratan administrasi juga selaras dengan Teori Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*), khususnya pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. *Reliability* tercermin dari kemampuan bank memberikan informasi yang konsisten dan dapat diandalkan, sedangkan *responsiveness* terlihat dari kesiapan petugas dalam menjelaskan dan menanggapi kebutuhan informasi nasabah.

2. Solusi atas Kepadatan Ruang Tunggu dan Alur Pelayanan

Kepadatan ruang tunggu dan alur pelayanan yang kurang tertata berhubungan erat dengan Teori Kualitas Pelayanan, khususnya dimensi *tangibles*. Dimensi ini

mencakup kondisi fisik layanan seperti fasilitas, tata ruang, dan kenyamanan lingkungan pelayanan yang secara langsung memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Solusi yang dapat dilakukan adalah pengaturan ulang alur pelayanan agar lebih terstruktur, misalnya dengan pemisahan jalur layanan sesuai jenis kebutuhan nasabah serta pengelolaan antrean yang lebih sistematis. Selain itu, optimalisasi pemanfaatan ruang tunggu juga perlu diperhatikan agar nasabah merasa nyaman selama menunggu giliran pelayanan.

3. Solusi atas Permasalahan Proses Verifikasi Dokumen Manual

Permasalahan proses verifikasi dokumen yang masih dilakukan secara manual berkaitan dengan Teori Administrasi Perbankan menurut Kasmir (2019), yang menekankan pentingnya ketepatan, akurasi, dan efisiensi dalam pencatatan serta pemeriksaan dokumen perbankan. Proses manual yang memakan waktu berpotensi menurunkan efisiensi dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi. Solusi berupa peningkatan pemanfaatan sistem digital dalam verifikasi dokumen sejalan dengan prinsip administrasi perbankan, khususnya prinsip akurasi dan ketepatan waktu. Digitalisasi memungkinkan pemeriksaan data dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.

4. Solusi atas Permasalahan Koordinasi Antarbagian

Permasalahan koordinasi antarbagian menunjukkan bahwa proses internal bank belum berjalan secara optimal. Dalam Teori Pelayanan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung dengan nasabah, tetapi juga oleh kelancaran proses internal yang mendukung pelayanan tersebut. Solusi berupa

penguatan sistem koordinasi antarbagian melalui prosedur kerja yang lebih terstruktur dan sistem informasi internal sejalan dengan Teori Administrasi Perbankan, yang menekankan pentingnya keterpaduan proses kerja dalam menjaga kelancaran operasional bank.

5. Solusi atas Permasalahan Penumpukan Arsip Dokumen Fisik

Penumpukan arsip dokumen fisik menunjukkan bahwa sistem pengelolaan dokumen belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Berdasarkan teori pengelolaan dokumen, arsip memiliki peranan penting sebagai bukti kegiatan, sumber informasi, serta pendukung proses audit dan pertanggungjawaban hukum. Solusi berupa pengembangan sistem pengarsipan yang lebih terstruktur serta peningkatan pemanfaatan arsip digital sejalan dengan prinsip pengelolaan dokumen yang menekankan efisiensi, keamanan, dan kemudahan akses. Digitalisasi arsip tidak hanya membantu menghemat ruang penyimpanan, tetapi juga mempermudah pencarian dokumen ketika dibutuhkan.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Proses pelayanan nasabah di PT BPR BDG telah berjalan dengan baik, dengan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan dilakukan secara ramah, responsif, dan profesional oleh para pegawai, sehingga menciptakan suasana pelayanan yang kondusif. Pelayanan nasabah terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari penyambutan nasabah, identifikasi kebutuhan, pengisian formulir,

verifikasi dokumen, hingga proses administrasi dan pengarsipan. Tahapan ini telah terlaksana dengan efektif meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti dokumen nasabah yang tidak lengkap dan keterbatasan fasilitas pada jam sibuk. Pengelolaan dokumen di PT BPR BDG dilakukan secara sistematis, mencakup proses penerimaan, verifikasi, input data, pengarsipan, dan retensi. Pengelolaan ini cukup baik namun perlu peningkatan pada aspek digitalisasi agar lebih efisien, cepat, dan mengurangi penumpukan dokumen fisik. Selama magang, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan kompetensi dalam bidang pelayanan nasabah, administrasi perbankan, dan pengelolaan dokumen, yang sangat bermanfaat untuk pengembangan diri dan kesiapan menghadapi dunia kerja.

Rekomendasi

Rekomendasi untuk PT BPR Bank Daerah Gunungkidul (Perseroda)

1. Peningkatan digitalisasi dokumen, seperti pemindaian dokumen nasabah dan penggunaan sistem pengarsipan elektronik untuk mengurangi risiko kehilangan dan mempercepat proses pelayanan.
2. Pelatihan internal berkala kepada pegawai terkait pelayanan prima dan administrasi digital agar terus menyesuaikan dengan perkembangan industri perbankan.

Rekomendasi untuk STIE YKPN

1. Memperkuat kerja sama dengan instansi mitra, khususnya di sektor perbankan dan keuangan, sehingga mahasiswa memiliki lebih banyak

pilihan tempat magang yang relevan dengan bidang studi dan kebutuhan dunia industri.

2. Menjadikan laporan magang mahasiswa sebagai bahan evaluasi institusi, guna memperoleh masukan nyata dari dunia kerja yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan lulusan STIE YKPN di masa mendatang.

Refleksi Diri

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT BPR BDG, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pelajaran berharga, baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesional. Beberapa refleksi yang didapat selama melaksanakan kegiatan magang adalah:

- Pengembangan kemampuan komunikasi
- Peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab
- Pemahaman alur kerja perbankan
- Kunci sukses dalam bekerja

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Fahrial. (2018). Peranan Bank Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Ensiklopedia of Journal*, 1(1), 1–5.
- Paramitasari, N. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 02(01), 83–94.
- Putra, A. P., & Akbar, F. S. (2022). Pengaruh Faktor-Faktor Finansial Terhadap Kinerja Keuangan Pada Bank Umum Konvensional Buku 2. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 2654–5837.
- Rahayu, S. (2019). *Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka*. 41–53.
- Riko Priyatmo Ramudin. (2019). Pengelolaan Arsip Sesuai Standar Internasional (ISO 15489-1:2016) Studi Kasus Pengelolaan Arsip Bank Indonesia. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3(1), 1–15.
- Selay, A., Andgha, G. D., Alfarizi, M. A., Bintang, M. I., Falah, M. N., Khaira, M., & Encep, M. (2022). Karimah Tauhid, Volume 1 Nomor 6 (2022), e-ISSN 2963-590X. *Karimah Tauhid*, 1(2963-590X), 860–868.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ±

- Parasuraman). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Subagyo, A., Monica Chandra Wijayanti, & Ni Komang Santi Widyaswari A. N. (2024). Penerapan Administrasi Manajemen Perbankan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram. *JILPI: Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 2(4), 933–942. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v2i4.443>
- Syabatullah, S., Islam, U., Sumatera, N., Tambunan, K., Universitas, D., Negeri, I., & Utara, S. (2024). Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. *Jurnal Sains Student Research Vol.2, No.1 Febuari 2024*, 2(1), 342–361.
- Trisusanti, Y., & Karneli, O. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 1–15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/15569>
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*, 8(2), 324–345. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>
- Wahyuni, C. R. & D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1 Apr), 69–82.
- Wijaya, D. A., & Widowati, D. (2025). Optimalisasi Pengelolaan Dokumen Kredit

Pemilikan Rumah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor
Cabang Surabaya. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 512–524.