

LAPORAN AKHIR KEGIATAN MAGANG
BRI KANTOR CABANG WONOSARI GUNUNGGKIDUL PADA BIDANG
OPERASIONAL BAGIAN PEMBERKASAN DOKUMEN NASABAH

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Sesa Aziza

212231992

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
AGUSTUS 2025

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR LAPORAN MAGANG BRI KANTOR CABANG WONOSARI GUNUNGKIDUL PADA BIDANG OPERASIONAL BAGIAN PEMBERKASAN DOKUMEN NASABAH

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SESA AZIZA

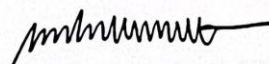
Nomor Induk Mahasiswa: 212231992

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 10 Desember 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Penguji


Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, M.Si., Ph.D.



Conny Tjandra Raharja, Dra., MM.

Yogyakarta, 24 Desember 2025
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Wonosari Gunungkidul pada bidang operasional bagian pemberkasan dokumen nasabah. Tujuan magang ini adalah menambah pengetahuan serta memahami mengenai operasional perbankan *customer service*, mengembangkan keterampilan teknis dan *soft skill*, dan mempersiapkan diri untuk bekal kerja di masa depan. Dalam melaksanakan kegiatan magang, penulis dapat menerapkan beberapa teori dan pengetahuan yang didapatkan selama kuliah. Penulis melakukan pengamatan dan praktik kerja pada berbagai aktivitas operasional *customer service* sehingga membutuhkan kedisiplinan, ketelitian, dan tanggung jawab yang besar. Penulis juga menemukan beberapa kendala beserta solusi yang diterapkan selama pelaksanaan tugas, sehingga memberikan gambaran nyata tentang proses kerja dan tanggung jawab yang ada di lingkungan perbankan. Pengalaman tersebut menjadi nilai tambah yang memperkuat kesiapan penulis menghadapi tuntutan dunia kerja yang sesungguhnya.

Kata kunci: operasional perbankan, *customer service*, magang perbankan

ABSTRACT

This internship report is based on the author's experience during the internship program at Bank Rakyat Indonesia (BRI), Wonosari Gunungkidul Branch Office, in the operational division focusing on customer document filing. The purpose of this internship is to expand knowledge and gain an understanding of customer service banking operation, develop technical skills and soft skills, and prepare oneself with the necessary foundation for future employment. Throughout the internship, the author was able to apply several theories and concepts learned during academic studies. The author conducted observations and practical work in various customer service operational activities, which required several challenges along with the solutions implemented during task execution, providing real insight into the workflow and responsibilities within the banking environment. This experience served as an added value that strengthened the author's readiness to face the demands of the professional work environment.

Keywords: *banking operations, customer service, banking internship*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat (Nasfi *et al.*, 2022). Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar dan tertua di Indonesia berperan strategis dalam mendukung perekonomian melalui penghimpunan dana, penyaluran kredit, dan penyediaan layanan jasa perbankan.

Seiring meningkatnya kebutuhan layanan perbankan, kualitas pelayanan dan operasional menjadi kunci kepuasan nasabah, di mana bidang operasional BRI memastikan seluruh proses perbankan berjalan sesuai prosedur. *Customer service* sebagai *frontliner* berperan penting dalam memberikan informasi, membuka rekening, serta menangani keluhan nasabah guna menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah (Randi, 2023).

Kegiatan operasional *customer service* berkaitan erat dengan pengelolaan dokumen nasabah yang mencakup pencatatan, penyimpanan, dan pemeliharaan arsip. Pengelolaan dokumen ini diatur oleh UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 40 tentang kerahasiaan data nasabah (Peraturan Pemerintah RI, 1998) serta UU Nomor 34 Tahun 2009 tentang kearsipan yang menekankan pengelolaan arsip secara autentik dan terpercaya (Peraturan Pemerintah RI, 2009).

Melalui magang di bidang operasional *customer service*, penulis memperoleh pengalaman pelayanan perbankan dan administrasi yang melatih ketelitian, tanggung jawab, komunikasi, kerja sama tim, dan sikap profesional

sebagai bagian dari proses pembelajaran (Setiarini *et al.*, 2022). Magang di BRI menjadi bekal penting bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja yang kompetitif dan berkontribusi bagi masyarakat serta pembangunan ekonomi di masa depan.

Tujuan

Tujuan dalam melaksanakan magang di Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada bagian operasional sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan pengalaman operasional perbankan, khususnya pemberkasan dan layanan nasabah.
2. Mengembangkan keterampilan teknis dan soft skill seperti ketelitian, tanggung jawab, dan kerja sama tim.
3. Memahami alur kerja operasional perbankan, terutama fungsi customer service.
4. Mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja melalui pembentukan etos kerja, kedisiplinan, dan bekal karier di bidang perbankan dan keuangan.

Manfaat

a. Bagi Penulis

1. Memperoleh pengalaman nyata operasional perbankan, khususnya pemberkasan dan layanan nasabah.
2. Meningkatkan keterampilan teknis dan *soft skill* seperti ketelitian, tanggung jawab, dan kerjasama dalam tim.

3. Membentuk etos kerja, kedisiplinan, serta kesiapan menghadapi dunia kerja sebagai bekal karier di bidang perbankan dan keuangan.

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Meningkatkan reputasi institusi pendidikan melalui kerjasama yang baik dengan instansi perbankan.
2. Memberikan bukti nyata bahwa mahasiswa mampu menerapkan teori yang dipelajari di kelas dalam kerja yang sesungguhnya.
3. Mendapatkan umpan balik dari instansi mengenai kualitas mahasiswa, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan pembelajaran.

c. Bagi Instansi

1. Meningkatkan efisiensi kerja, khususnya dalam kegiatan pemberkasan, dan layanan nasabah.
2. Memperkuat hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi untuk mendukung sumber daya yang berkualitas.

Sistematika Laporan Magang

Sistematika magang merupakan susunan penulisan laporan agar teratur, runtut, dan sesuai ketentuan kampus, sehingga mudah dipahami dan memuat aspek penting pelaksanaan magang di BRI Kantor Cabang Wonosari.

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan penulis memaparkan latar belakang, tujuan, manfaat, dan uraian mengenai penyusunan laporan magang.

BAB 2 PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Dalam profil organisasi dan aktivitas magang, penulis akan menjelaskan mengenai gambaran umum perusahaan serta uraian kegiatan yang dilakukan selama magang berlangsung.

BAB 3 LANDASAN TEORI

Landasan teori memuat teori-teori relevan yang menjadi dasar acuan dalam menganalisis dan membantu penyelesaian masalah selama magang di BRI Kantor Cabang Wonosari.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam analisis dan pembahasan, penulis akan menguraikan mengenai masalah apa saja yang dialami selama kegiatan magang berlangsung serta membahas solusi untuk penyelesaian masalah tersebut.

BAB 5 KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Pada bagian kesimpulan memuat ringkasan hasil magang, rekomendasi berisi saran perbaikan bagi perusahaan, dan refleksi diri mencakup evaluasi pengalaman, pembelajaran, serta keterampilan selama magang.

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan pada 16 Desember 1895 di Purwokerto oleh Raden Aria Wiriatmaja dengan nama *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden* sebagai lembaga pengelola dana masyarakat. Dalam perkembangannya, BRI mengalami beberapa kali perubahan nama dan status, termasuk pada masa penjajahan Belanda dan Jepang.

Pada 22 Februari 1946, BRI resmi menjadi Bank Rakyat Indonesia dan menjadi bank pertama milik Pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya, BRI mengalami perubahan status hingga akhirnya pada tahun 1992 menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) dan pada tahun 2003 tercatat sebagai perusahaan publik dengan kode saham BBRI.

Dengan pengalaman lebih dari 120 tahun, BRI terus berinovasi dan dikenal sebagai bank yang berfokus pada pembiayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta memiliki jaringan layanan yang luas hingga ke pelosok Indonesia.

Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk yang beralamat di Jl. Kolonel Sugiyono No. 14, Purbosari, Wonosari, Kec. Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, daerah Istimewa Yogyakarta 55851. Penulis melakukan magang selama 3 bulan atau 66 hari terhitung mulai dari 14 Juli 2025 sampai dengan 17

Oktober 2025, dengan jadwal kerja Senin–Jumat pukul 07.00–16.30 WIB dan waktu istirahat pukul 12.00–13.00 WIB.

Produk dan Layanan

a. Simpanan

- Tabungan: BritAma, Simpedes, BritAma Bisnis, BritAma Rencana, BritAma Valas, BRI Simpel, Tabungan Junio, dan Tabunganku
- Deposito: Deposito Rupiah, Deposito Valas, dan Deposito Via BRImo
- Giro: Giro BRI Rupiah dan Giro BRI Valas

b. Pinjaman

- KPR BRI: KPR BRI *Primary* (Hunian Baru), KPR BRI *Secondary* (Hunian Bekas), KPR BRI Top Up, KPR Sejahtera FLPP BRI, KPR *Green Financing*, KPR BRI Solusi
- BRIguna: BRIguna Karya, BRIguna Pra Purna, BRIguna Purna, BRIguna Talangan
- KKB BRI: Kredit Bendaraan Bermotor (KKB)

c. Layanan

- *Bill Payment*
- Jasa Penerima Setoran
- Transaksi *Online*
- Transfer dan LLG
- *Cross Border Payment*

Alur Kerja *Customer service*

1. Pembukaan Rekening

Kegiatan pembukaan rekening oleh *customer service* dimulai dengan penjelasan produk dan persyaratan, dilanjutkan pemeriksaan serta input data nasabah, pengajuan persetujuan pejabat bank, pencetakan buku tabungan, pembuatan dan aktivasi kartu ATM, hingga mengarahkan nasabah ke teller untuk melakukan setoran awal.

2. Membuka Blokir Kartu ATM

Kartu ATM dapat terblokir jika nasabah salah memasukkan PIN sebanyak tiga kali, sehingga untuk membuka blokir nasabah harus datang ke kantor BRI dengan membawa kartu identitas dan kartu ATM, kemudian *customer service* melakukan verifikasi data, membuka blokir melalui sistem NDS (*New Delivery System*), dan memastikan kartu kembali aktif melalui pengecekan sistem atau uji coba di mesin ATM.

3. Perubahan Data Nasabah

Perubahan data nasabah dilakukan agar informasi bank tetap sesuai dengan kondisi terbaru nasabah, seperti alamat, nomor telepon, atau status pekerjaan. Proses ini dilakukan dengan membawa identitas diri, kemudian *customer service* memverifikasi identitas nasabah, membuka data melalui sistem NDS (*New Delivery System*), dan mencocokkannya dengan sistem Dukcapil. Setelah data diperbarui, *customer service* mencetak dokumen perubahan data untuk ditandatangani oleh nasabah sebagai bukti.

Aktivitas Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada 14 Juli–17 Oktober 2025 di bidang operasional BRI, dengan tugas utama membantu pemberkasan dan arsip dokumen *customer service*, serta mendukung layanan CS seperti pengecapan buku tabungan, administrasi pembukaan rekening PIP, dan pelayanan nasabah lainnya.

1. Briefing dan doa pagi

Sebelum memulai kegiatan magang, penulis mengikuti doa dan *briefing* pagi. Kegiatan ini dilaksanakan Senin–Kamis pukul 07.15, berisi doa, arahan, evaluasi, dan pembagian tugas harian. Pada hari Jumat, kegiatan pagi diisi dengan pembacaan surat Yasin bersama.

2. Memisahkan berkas harian dan berkas antara

Pada minggu pertama magang, penulis bertugas memisahkan berkas harian dan berkas antara *customer service*. Berkas harian mencatat aktivitas layanan sehari-hari seperti registrasi BRImo, ubah PIN, penerbitan surat keterangan aktif bank, ubah nama, dan ganti kartu. Sementara itu, berkas antara digunakan untuk mendokumentasikan seluruh proses pembukaan rekening, mulai dari pengisian formulir, verifikasi data, pemeriksaan dokumen, hingga proses persetujuan dan aktivasi rekening.

3. Memisahkan berkas antara sesuai dengan kode rekening untuk dimasukkan ke dalam excel

Penulis memisahkan berkas antara berdasarkan kode rekening yang ditetapkan BRI, seperti Simpedes (53), BritAma (50), Tabunganku (52), dan Giro (30), guna menciptakan pencatatan yang teratur dan mengurangi kesalahan. Selanjutnya, berkas diarsipkan ke dalam Excel dengan mencantumkan kode

lemari, nomor urut, nama nasabah, nomor rekening, dan nomor CIF. Sistem pengarsipan ini membuat dokumen tersimpan lebih rapi serta memudahkan dan mempercepat proses pencarian berkas saat dibutuhkan.

4. Menata dan menyusun berkas antara yang telah di input di excel sehingga lebih mudah ditemukan ketika berkas diperlukan

Penulis melakukan kegiatan penataan berkas antara setelah proses input data ke Excel selesai. Dokumen disusun dalam map plastik, diberi nomor urut, lalu dimasukkan ke dalam kardus arsip yang dilabeli nomor urut dan jenis dokumen. Selanjutnya, kardus ditempatkan pada rak penyimpanan sesuai kode yang telah ditentukan. Sistem ini memudahkan pencarian berkas serta menjaga arsip tetap rapi, aman, dan mudah diakses kembali.

5. Membantu regridasi nasabah PIP guna memperlancar alur antrean sehingga pelayanan berjalan dengan tertib dan teratur

Selama magang, penulis membantu registrasi nasabah PIP dengan menerima dan mengurutkan berkas sesuai antrean, menyesuaikan buku tabungan, menyerahkannya ke customer service untuk aktivasi rekening, serta memanggil nasabah untuk penandatanganan dokumen sebagai tahap akhir..

6. Membantu proses pengecapan buku tabungan

Penulis terlibat dalam kegiatan pengecapan buku tabungan pada kolom pejabat dengan mencantumkan nama pejabat dan stempel resmi cabang untuk menjamin keaslian. Pengecapan dilakukan secara berkala, biasanya dua minggu sekali atau saat persediaan buku tabungan menipis.

7. Membantu pelayanan Polres Gunungkidul dalam pembayaran SIM dan BPKB (*Payment Point*)

Penulis membantu pelayanan *Payment Point* Polres Gunungkidul, khususnya transaksi pembayaran perpanjangan dan pembuatan SIM serta pengurusan BPKB. Tugas penulis meliputi memanggil nasabah sesuai nomor antrean, menerima pembayaran, dan memberikan kembalian. Kegiatan ini mendukung kelancaran operasional loket serta melatih ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan komunikasi dalam melayani nasabah.

8. Membantu register pengiriman berkas kredit

Penulis membantu registrasi pengiriman berkas kredit dengan menginput data nasabah ke Excel, mencetak dan menempel label pada map, menyusun berkas agar rapi, serta melakukan pengecekan akhir sebelum pengiriman.

9. Membuat surat perjalanan kas (slip proyeksi, slip addhok, dan surat kuasa)

Selain pelayanan nasabah, penulis terlibat dalam kegiatan perjalanan kas di BRI yang mencakup pengelolaan tiga dokumen utama, yaitu slip proyeksi, slip addhok, dan surat kuasa. Slip proyeksi digunakan untuk memperkirakan kebutuhan kas harian, slip addhok untuk kebutuhan kas mendesak di luar rencana, sedangkan surat kuasa berfungsi sebagai bukti sah dan jaminan keamanan dalam pengambilan maupun pengiriman kas.

LANDASAN TEORI

Teori Kerahasiaan dan Keamanan Data

Kerahasiaan dan keamanan informasi merupakan aspek penting dalam sistem informasi perusahaan, khususnya perbankan, untuk memastikan data hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang (Pratama *et al.*, 2024, p. 8). Informasi yang bersifat rahasia tidak bisa diakses oleh seseorang yang tidak memiliki kewenangan (Daulan, 2024). Pelanggaran kerahasiaan dapat menimbulkan penyalahgunaan data, hilangnya kepercayaan nasabah, serta risiko hukum, sehingga perlindungan data pribadi dan kepatuhan terhadap regulasi menjadi keharusan.

Prinsip kerahasiaan juga merupakan mandat hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang mewajibkan bank menjaga kerahasiaan data nasabah (Ghina Rossana, 2016). Seluruh proses operasional, termasuk pemberkasan dan pengelolaan arsip, harus menjamin perlindungan data secara fisik maupun digital.

Keamanan data dilakukan melalui upaya terstruktur untuk mencegah penyusupan, kerusakan, dan penyalahgunaan data (Pratama *et al.*, 2024, p. 1), serta menjadi tanggung jawab bank sebagai bentuk kepercayaan publik (Yetno *et al.*, 2024). Keamanan ini mencakup tiga aspek utama CIA Triad (Pratama *et al.*, 2024, p. 14), yaitu kerahasiaan melalui pembatasan akses, integritas dengan menjaga keakuratan data, dan ketersediaan melalui sistem pengarsipan yang rapi dan terstruktur. Prinsip-prinsip tersebut menjadi landasan penting dalam pengelolaan dokumen nasabah di perbankan.

Teori Kepuasan Pelanggan

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan (Indrasari, 2019, p. 82). Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana perasaan pelanggan melebihi harapan atau ekspektasi mereka terhadap manfaat yang diperoleh dari suatu produk, namun sebaliknya apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasakan ketidakpuasan (Gantara *et al.*, 2020). Dalam persaingan perbankan yang ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut (Indrasari, 2019, p. 87) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, dan biaya tambahan. Pada BRI, kualitas produk tercermin dari beragam produk tabungan dan layanan digital yang aman dan mudah digunakan. Kualitas pelayanan ditunjukkan melalui pelayanan teller dan *customer service* yang cepat, ramah, dan solutif. Faktor emosional muncul dari kepercayaan nasabah terhadap BRI sebagai bank milik negara yang berpengalaman. Harga yang terjangkau serta biaya tambahan yang minimal, didukung jaringan layanan yang luas dan kemudahan akses digital, turut meningkatkan kepuasan nasabah.

Peningkatan kepuasan nasabah penting bagi keberlangsungan bank karena kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan (Rusmawati, 2018). Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah terbentuk dari selisih antara ekspektasi yang dimiliki sebelum melakukan transaksi dengan realita performa layanan yang dialami setelah menggunakan produk atau jasa (Widjaja, 2022). Kepuasan yang terpenuhi akan menumbuhkan rasa senang,

kepercayaan, dan hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank (Tampanguma *et al.*, 2022).

Teori Antrean

Teori antrean merupakan kajian sistematis mengenai terbentuknya barisan penungguan yang terjadi ketika permintaan layanan melebihi kapasitas pelayanan, dimulai dari proses kedatangan, menunggu, hingga memperoleh layanan (Wikaningrum, 2024). Dalam sektor perbankan, ketidakteraturan kedatangan nasabah dan perbedaan waktu pelayanan teller maupun *customer service* sering menimbulkan antrean, terutama pada jam sibuk, yang dapat menurunkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Sistem antrean terdiri dari tiga komponen utama, yaitu proses kedatangan (*arrival process*), proses menunggu (*waiting process*), dan proses pelayanan (*server process*) (Sree Parimala, R. and Palaniammal, 2014). Selain itu, perbankan umumnya menerapkan disiplin antrean *First in First Out* (FIFO), di mana nasabah yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu. Penerapan sistem ini menciptakan keteraturan, keadilan, serta meningkatkan kenyamanan nasabah dalam proses pelayanan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

Penempatan magang di bidang operasional perbankan memberikan banyak pengalaman, namun penulis juga menghadapi beberapa kendala selama pelaksanaan magang di BRI Kantor Cabang Wonosari.

1. Keterbatasan ruang berkas menyebabkan *overload* penyimpanan sehingga berkas menumpuk di lantai, menyulitkan pencarian dokumen, memakan waktu lebih lama, serta berisiko merusak arsip.
2. Penulis mengalami kesulitan membedakan berkas harian dan berkas antara akibat penjelasan yang kurang lengkap, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pengelompokan dokumen.
3. Kendala dalam proses input data berkas antara, terutama karena kualitas fotokopi dokumen yang kurang jelas dan kesalahan teknis saat penginputan data ke Excel, yang berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan.
4. Keterbatasan kapasitas ruang tunggu saat registrasi Program Indonesia Pintar (PIP) menyebabkan antrean panjang. Hal ini dipicu oleh lonjakan nasabah, lamanya proses registrasi, serta keterbatasan petugas, sehingga berdampak pada kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Pembahasan

Berikut adalah solusi dari masalah atau kendala yang dihadapi penulis selama aktivitas magang berlangsung:

1. Ruang berkas yang sempit menyebabkan penumpukan dokumen sehingga berpotensi menimbulkan risiko kerusakan fisik, kesulitan pengendalian akses, dan kebocoran data nasabah. Kondisi ini berkaitan dengan teori keamanan data, khususnya aspek kerahasiaan, karena akses terhadap dokumen menjadi kurang terkontrol. Solusi yang direncanakan adalah pemindahan sebagian berkas ke ruang BRIMEN, namun belum terealisasi karena menunggu kebijakan manajemen. Sebagai langkah sementara, dilakukan penataan ulang berkas berdasarkan jenis tabungan, nomorurut, dan tanggal, yang membantu menjaga ketersediaan dokumen serta meminimalkan risiko tertukar atau hilangnya berkas, sehingga integritas data tetap terjaga.
2. Kesalahan dalam membedakan berkas harian dan berkas antara. Kesalahan pengelompokan berkas terjadi akibat kurang jelasnya informasi yang diberikan, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan penanganan dokumen nasabah. Kondisi ini berkaitan dengan teori keamanan data karena kesalahan klasifikasi dapat memengaruhi kerahasiaan dan keakuratan dokumen. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis melakukan klarifikasi langsung kepada *customer service* dan meminta contoh konkret setiap jenis berkas. Selain itu, penulis mencatat penjelasan secara rinci agar proses pemberkasan lebih sistematis, sehingga keakuratan data terjaga dan dokumen mudah ditemukan saat dibutuhkan.
3. Kesalahan input data, terutama pada nomor rekening dan CIF, dapat menghambat proses pencarian berkas antara dan memperlambat pelayanan

kepada nasabah. Permasalahan ini berkaitan dengan kualitas pelayanan, karena data yang tidak akurat menurunkan kecepatan dan keandalan layanan. Untuk mengurangi kesalahan, *customer service* memastikan dokumen pendukung dalam kondisi jelas sebelum diinput, serta penulis melakukan pengecekan ulang antara data fisik dan data pada Excel. Langkah ini membantu menjaga ketepatan data dan mendukung kelancaran proses pelayanan.

4. Antrean panjang terjadi akibat ketidakseimbangan antara jumlah kedatangan nasabah dan kapasitas pelayanan yang tersedia. Dalam teori antrean, kondisi ini dipengaruhi oleh *arrival process* yang tidak teratur sehingga *waiting process* menjadi lebih panjang. Untuk mengatasinya, bank menerapkan sistem penjadwalan kedatangan sekolah dan pembatasan kuota pelayanan harian. Kebijakan ini membantu mengendalikan jumlah kedatangan nasabah, mengurangi waktu tunggu, serta membuat *server process* berjalan lebih optimal. Selain itu, penerapan disiplin antrean FIFO dan perbaikan fasilitas ruang tunggu meningkatkan keteraturan dan kenyamanan nasabah selama proses registrasi.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Kegiatan magang selama tiga bulan di BRI Kantor Cabang Wonosari memberikan manfaat dalam pengembangan kemampuan akademik dan nonakademik penulis. Melalui magang ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai operasional *customer service* perbankan, produk dan layanan BRI, serta melatih ketelitian dalam pengolahan data nasabah. Penulis juga mampu menerapkan ilmu perkuliahan, khususnya penggunaan Microsoft Excel dan Word, serta mengembangkan kemampuan kerja sama tim, komunikasi, dan pemecahan masalah. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini menambah wawasan dan pengalaman kerja sebagai bekal dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja dan pengembangan karir di masa depan.

Rekomendasi

Selama kegiatan magang di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Wonosari, penulis menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja di lingkungan perbankan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Wonosari
 - a. Peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan.
 - b. Perbaikan sarana, prasarana, dan kenyamanan lingkungan kerja.
 - c. Penataan dan pengelolaan ruang serta berkas agar lebih teratur.
 - d. Pengaturan jam istirahat karyawan agar pelayanan tetap optimal.

2. Bagi STIE YKPN Yogyakarta
 - a. Menjalin Perluasan kerja sama dengan instansi perbankan.
 - b. Evaluasi rutin pelaksanaan program magang.
 - c. Penyediaan forum berbagi pengalaman magang mahasiswa.
 - d. Penyampaian informasi magang yang jelas dan terstruktur.

Refleksi Diri

Selama melaksanakan magang di bidang operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Wonosari, penulis memperoleh pengalaman nyata dalam dunia kerja serta kesempatan menerapkan ilmu perkuliahan dan mengembangkan *soft skill*. Berikut adalah berbagai pembelajaran dan pengalaman yang diperoleh penulis dari pelaksanaan pekerjaan utama selama masa magang berlangsung:

1. Mampu mengelola dokumen dan arsip, termasuk memilah berkas harian dan berkas antara serta menyusunnya sesuai kode rekening sesuai dengan SOP.
2. Mampu mengolah data administratif dengan melakukan input data nasabah ke Microsoft Excel sesuai standar operasional.
3. Menjadi lebih disiplin melalui kebiasaan mengikuti *briefing* pagi, hadir tepat waktu, dan berpakaian sesuai ketentuan kerja.
4. Meningkatkan ketelitian dalam memisahkan berkas, menginput data, dan membuat surat operasional dengan melakukan pengecekan ulang.
5. Menumbuhkan rasa tanggung jawab dalam menjaga keamanan dokumen nasabah dan menyelesaikan tugas operasional dengan cermat.

Selain pekerjaan utama penulis juga mendapat pekerjaan tambahan yang mendukung kelancaran operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Wonosari serta membantu proses pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah pembelajaran dan pengalaman yang didapat dari pekerjaan tambahan:

1. Meningkatkan kemampuan komunikasi melalui interaksi langsung dengan masyarakat dalam kegiatan registrasi PIP dan pelayanan pembayaran SIM dan BPKB.
2. Mampu mengelola waktu secara efektif dan efisien dalam pencatatan, pengecekan, dan pengiriman berkas kredit sesuai batas waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Daulan, H. (2024). "Peran CIA (Confidentiality, Integrity, dan Availability) dalam Keamanan Informasi." 1–8.
- Gantara, G., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2020). Analisis pengaruh kualitas layanan dan perceived value terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 40–48.
- Ghina Rossana. (2016). *Penafsiran Pasal 40 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Mengenai Kerahasiaan Bank*. 1(2), 119–128.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Nasfi, Solikin, A., Irdiana, S., Nugroho, L., Widyastuti, S., Kembauw, E., Luhukay, J. M., Alfiana, Nuryani, N. N. J., Riyaldi, M. H., & Firmialy, S. D. (2022). Uang Dan Perbankan. In *Widina Bhakti Persada* (Vol. 5, Issue 3).
- Peraturan Pemerintah RI. (1998). *Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang tentang Perbankan Pasal 40*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan*.
- Pratama, A. M., Syaiful, M., & Rahman, M. F. (2024). *Keamanan Data dan Informasi*. Kaizen Media Publishing.
- Randi. (2023). *Layanan Customer service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)*.
- Rusmawati, Y. (2018). Analisis Pelayanan CS (Customer service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK Danamon di Sukodadi Lamongan. *Jurnal EKOBIS/Vol. XIX/No. 1 Edisi Maret 2018, XIX*, 1092–1100.
- Setiarini, H., Prabowo, H., Sutrisno, S., & Gultom, H. C. (2022). Pengaruh *Soft skill* Dan Pengalaman Magang Kerja Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Universitas PGRI Semarang). *EKOBIS: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 10(2), 195–204. <https://doi.org/10.36596/ekobis.v10i2.941>
- Sree Parimala, R. and Palaniammal, S. (2014). *Application Of Queueing Theory In Bank Sectors*.

- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Widjaja. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 108.
- Wikaningrum, C. W. (2024). *Analisis Sistem Antrean untuk Mengoptimalkan Pelayanan pada*. 3(3).
- Yetno, A., Kunci, K., & Kerahasiaan, K. (2024). *Morality: jurnal ilmu hukum Tanggung Jawab Bank Dalam Menjaga Keamanan Dan Kerahasiaan Data Nasabah Perbankan Di Indonesia*. 10(1), 67–76.