

Kegiatan Magang Pada Kantor Kas PIM Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang

Nazhala Hairunisya, Choirunnisak

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email : nazhalahairunisya54850@gmail.com

Received: November 12 2025
Reviewed: November 15, 2025;
Accepted: November 20, 2025;
Published: November 29, 2025;
DOI. <https://doi.org/10.61930/melayani>



Copyright ©2025 by Nazhala Hairunisya, et.al. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

Abstrak

Bank Sumsel Babel Syariah Palembang adalah lembaga keuangan lokal yang memiliki peran krusial dalam mendukung kemajuan ekonomi syariah di wilayah Sumatera Selatan. Kehadiran unit usaha syariah ini dimaksudkan untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, serta merangsang pertumbuhan ekonomi yang adil dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kontribusi Bank Sumsel Babel Syariah dalam meningkatkan pemahaman keuangan masyarakat, mendukung pembiayaan untuk sektor produktif, dan memperkuat inklusi keuangan syariah di Palembang. Metodologi yang digunakan dalam kajian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur dan observasi lapangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah telah berperan dalam menawarkan produk dan layanan berbasis syariah yang bersaing, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah, serta mendukung perkembangan ekonomi lokal melalui pembiayaan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dengan begitu, Bank Sumsel Babel Syariah Palembang memiliki posisi strategis dalam memperkuat ekosistem ekonomi syariah baik di tingkat lokal maupun regional.

Kata Kunci: *Magang, Bank Sumsel Babel Syariah, Perbankan Syariah*

Abstract

Bank Sumsel Babel Syariah Palembang stands out as a key local financial establishment, significantly aiding the advancement of Islamic economics throughout the South Sumatra area. This Sharia-based business was founded to offer banking services that comply with Sharia law, fostering fair and sustainable economic expansion. This research endeavors to assess how Bank Sumsel Babel Syariah enhances financial understanding, backs funding for sectors focused on production, and reinforces the integration of Islamic finance within Palembang. A descriptive qualitative methodology, incorporating both a review of existing literature and on-site observational techniques, was utilized for this investigation. The findings reveal that Bank Sumsel Babel Syariah has been instrumental in delivering appealing Sharia-compliant financial products and services, boosting the general public's confidence in Islamic banking practices, and bolstering local economic growth by offering financial support to micro, small, and medium-sized businesses. Hence, Bank Sumsel Babel Syariah Palembang is essential in fortifying the framework of the Islamic economy at the local level and within the broader region.

Keywords : *Apprenticeship, Bank Sumsel Babel Syariah, Islamic Banking*

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan arah yang semakin menguntungkan dalam beberapa tahun terakhir. Dengan bertambahnya kesadaran publik mengenai krusialnya sistem keuangan yang sejalan dengan kaidah syariah, institusi keuangan syariah semakin diakui dalam ekonomi negara. Dukungan ini berasal dari peraturan pemerintah, pendapat para ulama, serta meningkatnya keinginan masyarakat untuk mendapatkan produk perbankan yang terhindar dari riba, gharar, dan maysir (Aravik, et.al, 2025).

Sebagai lembaga keuangan daerah, Bank Sumsel Babel berupaya memenuhi permintaan ini dengan menawarkan layanan perbankan berbasis syariah melalui unit usaha syariah. Kehadiran Bank Sumsel Babel Syariah di Palembang menjadi salah satu tanda komitmen institusi keuangan daerah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi syariah. Layanan yang berlandaskan syariah ini diharapkan mampu memperluas akses keuangan, meningkatkan pengetahuan masyarakat, serta memberikan solusi keuangan yang adil dan berkelanjutan.

Bank Sumsel Babel Syariah tidak hanya terfokus pada pengumpulan dana dari masyarakat, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam penyaluran pembiayaan bagi sektor- sektor produktif, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (Gustiana, et.al, 2022). Sektor ini dianggap penting karena memberikan kontribusi signifikan terhadap ekonomi setempat serta menciptakan peluang kerja bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan pembiayaan syariah, Bank Sumsel Babel diharapkan dapat mendorong perkembangan UMKM sembari tetap mengedepankan prinsip-prinsip keadilan dan kemitraan (Juwita & Aravik, 2023).

Selain itu, keberadaan perbankan syariah di daerah berperan signifikan dalam menciptakan ekosistem ekonomi syariah di tingkat lokal. Sebagai kota metropolitan di Sumatera Selatan, Palembang memiliki peluang besar untuk mengembangkan sektor perbankan syariah, terutama karena tingginya aktivitas ekonomi dan budaya masyarakat yang sebagian besar beragama Islam. Dengan demikian, Bank Sumsel Babel Syariah berfungsi sebagai salah satu penggerak utama dalam memperkuat dasar keuangan syariah di kawasan ini.

METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan Magang ini dilakukan oleh penulis di Kantor Kas PIM Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang yang beralamat di Jl. Letkol Iskandar No.18, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil Kota Palembang. Penulis memilih lokasi ini karena mudah dijangkau dari tempat tinggal, serta memiliki keinginan untuk memahami lebih dalam bagaimana sistem kerja di Lembaga Keuangan, khususnya dalam pelayanan Jasa dan Informasi (Customer Service) di Bank Sumsel Babel Syariah. Kegiatan Magang berlangsung selama satu bulan, dimulai pada 01 Juli 2025 hingga 31 Juli 2025, dengan jam kerja setiap Senin sampai Jumat pukul 08.00 sampai 16.00 WIB.

Metode pengabdian dalam kegiatan Magang ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari tahap persiapan berupa pencarian tempat Magang, pengurusan administrasi kampus, hingga pengajuan surat permohonan ke instansi terkait. Setelah mendapatkan persetujuan dari pihak Bank, penulis memulai pelaksanaan kegiatan dengan mendapatkan arahan mengenai pembagian tugas dan peraturan selama Magang. Penulis ditempatkan di Divisi Pelayanan Jasa dan Informasi (Customer Service) dan bertugas membantu kegiatan seperti pembukaan rekening, pengarsipan berkas, mensortir dokumen,

Kegiatan Magang Pada Kantor Kas PIM Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang **Nazhala Hairunisya, Choirunnisak**

mencetak rekening koran, mencatat SKN, menyusun kartu rehab serta melengkapi data KYC.

Dalam proses pelaksanaan, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses kerja di divisi yang ditempati, wawancara dilakukan dengan Pihak Keuangan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai tugas dan tanggung jawab divisi, serta dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya. Seluruh kegiatan ini disusun dalam laporan Magang yang bertujuan untuk menunjukkan kontribusi dan pengalaman penulis selama mengikuti praktik di Bank Sumsel Babel Syariah.



Gambar 1 Peserta Magang

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan praktik Magang yang dilakukan penulis di Bank Sumsel Babel Syariah selama satu bulan, dimulai dari 01 Juli 2025 s/d 31 Juli 2025, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan wawasan baru, khususnya dalam lingkup Pelayanan Jasa dan Informasi (Customer Service). Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat pada pukul 08.00 sampai 16.00 WIB, di bawah bimbingan langsung Ibu Choirunnisak, S.E.I., M.E. Penulis ditempatkan di Divisi Pelayanan Jasa dan Informasi (Customer Service) yang merupakan salah satu divisi vital dalam pelayanan jasa.



Gambar 2
Foto Bersama Pimpinan dan Staff Kas PIM

Pelayanan Jasa di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang merupakan salah satu bagian penting yang menjadi fokus utama selama pelaksanaan magang. Kegiatan di bagian ini memberikan pengalaman langsung mengenai bagaimana bank syariah melayani masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip syariah. Penulis menemukan bahwa pelayanan nasabah tidak hanya sebatas transaksi, melainkan juga mencakup aspek konsultasi, edukasi, serta pembinaan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Hasil yang diperoleh selama magang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Petugas customer service dituntut untuk memberikan penjelasan mengenai berbagai produk syariah, seperti tabungan, deposito, dan pembiayaan, dengan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini penting agar nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap produk yang ditawarkan, serta memahami bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip syariah.

Selain itu, penulis juga melihat bahwa pelayanan nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah sangat menekankan aspek kecepatan dan ketepatan. Setiap pertanyaan maupun permintaan nasabah direspon dengan segera, sehingga tidak menimbulkan keluhan atau ketidakpuasan. Proses administrasi pun dilakukan dengan sistem yang terintegrasi, memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat tanpa mengurangi kualitas layanan.

Selama magang, penulis juga mencatat bahwa salah satu tantangan dalam pelayanan Jasa adalah perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk syariah. Beberapa nasabah masih membandingkan produk syariah dengan produk konvensional, sehingga petugas perlu memberikan penjelasan yang sabar dan mendetail. Dari sisi pembahasan, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di bank syariah tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan edukatif dalam membangun literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat.

Di samping itu, sikap ramah, profesional, dan beretika yang ditunjukkan petugas customer service menjadi aspek penting yang diperhatikan. Penulis mengamati bahwa setiap petugas senantiasa mengedepankan sikap sopan, menghormati nasabah, serta menjaga kerahasiaan informasi. Hal ini sejalan dengan prinsip perbankan syariah yang menjunjung tinggi amanah, integritas, dan kejujuran.

Hasil magang juga menunjukkan bahwa pelayanan nasabah tidak terlepas dari penggunaan teknologi digital. Sistem informasi dan aplikasi perbankan syariah digunakan untuk mendukung pelayanan, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi digital. Pembahasan dari aspek ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam perbankan syariah menjadi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, namun tetap memperhatikan nilai-nilai syariah dalam setiap fitur yang ditawarkan.

Secara keseluruhan, pengalaman di bagian pelayanan nasabah memberikan pemahaman bahwa pelayanan yang baik bukan hanya soal menyelesaikan transaksi, tetapi juga menciptakan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Dengan mengedepankan prinsip syariah, etika pelayanan, serta pemanfaatan teknologi, Bank Sumsel Babel Syariah Palembang berhasil memberikan pelayanan yang profesional sekaligus bernilai ibadah. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan nasabah menjadi ujung tombak dalam menjaga keberlanjutan dan citra positif bank syariah di tengah masyarakat.



Gambar 3
Aktivitas Magang di Bank Sumsel Babel Syariah

SIMPULAN

Berdasarkan hasil praktik kerja lapangan yang telah dilaksanakan selama satu bulan di Kantor Kas Pim Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang, khususnya di Divisi Pelayanan Jasa dan Informasi (Customer Service), penulis mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pentingnya peran customer service sebagai ujung tombak dalam menjaga hubungan antara bank dengan nasabah. Pengalaman ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada transaksi, melainkan juga mencakup komunikasi, edukasi, dan pembinaan kepercayaan nasabah terhadap produk-produk syariah.

Selama magang, penulis menyadari bahwa sikap ramah, sopan, dan profesional merupakan kunci dalam memberikan pelayanan berkualitas. Selain itu, kemampuan menjelaskan produk dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami terbukti efektif dalam membantu nasabah memahami konsep perbankan syariah yang masih sering dibandingkan dengan sistem konvensional.

Dengan demikian, magang di bagian pelayanan nasabah memberikan bekal keterampilan komunikasi, pemahaman produk syariah, serta etika kerja yang akan sangat bermanfaat di masa depan. Keseluruhan pengalaman ini menegaskan bahwa pelayanan nasabah yang baik mampu membangun loyalitas, kepuasan, dan citra positif bank syariah di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, N., Faizal, M., & Meriyati, M. (2022). Analisis Dampak Pembiayaan Produktif Bermasalah Terhadap Kesejahteraan Karyawan Di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang PIM Palembang Pada Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(2), 255-274.
- Afryansyah, C. Pengaruh Produk, Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2025). *Pembiayaan Syariah: Konsep, Filosofi, dan Implementasi*. Penerbit NEM.
- Buku Pedoman Perusahaan Pembiayaan PT Bank Sumselbabel Cabang Syariah Palembang. 2014. Pedoman Kebijakan dan Prosedur Pembiayaan Buku II A.
- Gustiana, N., Aravik, H., & Meriyati, M. (2022). Peran Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah Terhadap Perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah

Kegiatan Magang Pada Kantor Kas PIM Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang
Nazhala Hairunisya, Choirunnisak

(UMKM) di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang PIM Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(2), 341-350.

Irawati, E. Strategi Promosi Bank Sumsel Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Juwita, F., & Aravik, H. (2023). Analisis Teknik Penyelesaian Kredit Macet Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM 12 Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 41-58.

Wulandari, D. Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap Kompetensi Karyawan Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang.