

Kegiatan Magang Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang

Annisa Palesky, Ringgo Ivan Saputra, M. Abdhu Fahmi, Fahmi Kurniawan Choirunnisak

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri
Email: ringgoivans47@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 Annisa Palesky, 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

Magang adalah media yang sangat penting bagi mahasiswa untuk merasakan atmosfer kerja yang sesungguhnya serta mengaitkan teori yang didapat di kelas dengan praktik langsung di lapangan. Dalam program magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, peserta magang ditempatkan di beberapa bagian, antara lain Layanan Pelanggan, Divisi Operasi Kredit, dan Dokumen. Selama sebulan penuh, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan seperti melayani pelanggan, mengatur arsip dokumen, mencatat laporan keuangan, memvalidasi data, sampai membantu pemeriksaan perumahan KPR. Pengalaman ini tidak hanya memperluas pengetahuan teknis di sektor perbankan, tetapi juga meningkatkan kemampuan komunikasi, disiplin, dan rasa tanggung jawab. Meskipun ada beberapa hambatan, seperti sistem pencatatan manual yang tidak efisien, hal ini memberikan pelajaran penting tentang perlunya digitalisasi dalam layanan perbankan. Oleh karena itu, magang ini diharapkan dapat memberikan bekal yang nyata bagi penulis untuk mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja profesional di masa depan.

Kata Kunci: *Magang, Perbankan*

Abstract

Internships are a crucial way for students to experience a real-world work environment and to connect theory learned in the classroom with hands-on practice in the field. In the internship program at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang Branch, interns were placed in several departments, including Customer Service, Credit Operations, and Documents. For a full month, the author engaged in various activities, including serving customers, organizing document archives, recording financial reports, validating data, and assisting with mortgage inspections. This experience not only broadened technical knowledge in the banking sector but also improved communication skills, discipline, and a sense of responsibility. Although there were some obstacles, such as an inefficient manual recording system, this internship provided important lessons about the need for digitization in banking services. Therefore, this internship is expected to provide the author with tangible provisions to prepare for the professional world of work in the future.

Keywords: *Apprenticeship, Banking*

PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu bidang yang memiliki kontribusi signifikan dalam mendukung kemajuan ekonomi sebuah negara. Eksistensi bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang membantu masyarakat dalam mengatur keuangan, seperti menabung, pinjaman, deposito, dan berbagai layanan perbankan lainnya (Choirunnisak & Aravik, 2025). Dalam perkembangan sektor perbankan di Indonesia, Bank Tabungan Negara (BTN) muncul sebagai salah satu bank yang dimiliki negara dan fokus pada pembiayaan rumah serta menawarkan berbagai produk dan layanan untuk masyarakat.



Gambar 1
Peserta Magang

Program magang di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang menawarkan peluang bagi mahasiswa untuk memahami lebih dalam tentang kegiatan operasional bank, mulai dari pelayanan kepada nasabah, administrasi, hingga proses transaksi. Dengan melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memperluas pengetahuan, mengembangkan keterampilan berkomunikasi, meningkatkan sikap profesional, serta membangun disiplin dan tanggung jawab di lingkungan kerja.

Melalui kegiatan magang ini, penulis mendapat kesempatan untuk mengamati bagaimana kegiatan melayani nasabah secara langsung di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kegiatan ini memiliki peran yang krusial dalam memperkuat pemahaman mengenai teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan, sekaligus berfungsi sebagai sarana untuk mengenalkan lingkungan kerja yang profesional, teratur, dan disiplin. Penulis memilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang sebagai lokasi Magang dengan harapan dapat memahami lebih dalam mengenai alur kerja di dunia perbankan khususnya pada Divisi *Customer Service (CS)*, *Divisi credit operation division (COD)* dan Divisi Dokumen.

Selama pelaksanaan magang tersebut penulis mendapat pengalaman mulai dari melayani nasabah, bagaimana alur pembukaan rekening tabungan BTN Batara, mempersiapkan dokumen, menyusun dosir, melakukan entri laporan LPA, dana jaminan dan pengecekan langsung perumahan KPR. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan tersebut, penulis tidak hanya memperoleh pengalaman teknis, tetapi juga belajar memahami bagaimana alur kegiatan yang terdapat diperbankan, termasuk bagaimana menangani permasalahan yang dialami oleh nasabah di bank tersebut.

Kegiatan Magang ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa, tetapi juga sebagai sarana untuk membentuk kesiapan menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya (Yusuf et al., 2025). Manfaat yang dirasakan selama kegiatan ini antara lain adalah meningkatnya wawasan mengenai pengelolaan administrasi keuangan, pemahaman terhadap proses kerja dan struktur organisasi dalam instansi pemerintahan, serta kemampuan dalam menghadapi tantangan administrasi yang kompleks (Sazali et al., 2025). Dengan demikian, Magang ini diharapkan dapat menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menapaki karier di masa depan (Supriyanto & Luailik, 2022).

METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan Magang ini dilakukan oleh penulis di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang Jalan Jendral Sudirman No. 125 Km 4,5 Kel ario, Kec Kemuning, Palembang Sumatera Selatan. Penulis memilih lokasi ini karena ingin mempelajari secara langsung sistem yang ada di bank dan bagaimana operasional bank berjalan. Kegiatan Magang berlangsung selama satu bulan, dimulai pada 1 Agustus 2025 hingga 30 Agustus 2025, dengan jam kerja setiap Senin sampai Jumat pukul 07.30 sampai 16.30 WIB.



Gambar 2
Peserta Magang

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 PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Palembang, penulis memulai pelaksanaan kegiatan dengan mendapatkan arahan dari Divisi Operasional mengenai pembagian Divisi. Penulis ditempatkan di Divisi *Customer Service (CS)*, Divisi *credit operation division (COD)* dan Divisi Dokumen.

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 karyawan per divisi 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 PT. Bank Tabungan Negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan praktik Magang yang dilakukan penulis di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang Jalan Jendral Sudirman No. 125 Km 4,5 Kel Ario, Kec Kemuning, Palembang Sumatera Selatan, dimulai dari 01 Agustus hingga 1 September 2025, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan wawasan baru, khususnya dalam lingkup perbankan di instansi milik negara. Kegiatan ini dilaksanakan setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat pada pukul 07:30 sampai 16.30 WIB, di bawah bimbingan langsung Ibu Choirunnisak, S.E.I., M.E. Penulis ditempatkan di Divisi *Customer Service (CS)*, *Divisi credit operation division (COD)* dan Divisi Dokumen.

Selama pelaksanaan penulis aktif terlibat dalam berbagai kegiatan di Perbankan, salah satunya adalah pencatatan surat laporan dana jaminan. Tugas ini meliputi pencatatan tanggal, Scanner, lalu di Entri masuk ke dalam buku agenda secara manual, setelah sebelumnya surat tersebut diperiksa dan diberi disposisi oleh Kepala Divisi Operasional. Surat-surat tersebut berasal dari berbagai divisi dan memiliki beragam jenis, seperti nota intern, surat edaran, surat permohonan, dan memo antar divisi. Penulis mencatat data seperti nomor surat, tanggal, perihal, hingga disposisi ke dalam buku agenda, lalu mengantarkan surat tersebut ke divisi yang dituju.



Gambar 3
Kegiatan Magang Mahasiswa

Selain menangani surat dana jaminan, penulis juga membantu dalam proses pemeriksaan dan pencatatan data konsumen, data ini berfungsi sebagai pengajuan biaya dari tiap divisi untuk berbagai kebutuhan operasional, seperti meninjau perumahan. Penulis melakukan pengecekan atas kelengkapan dan kecocokan data perumahan, kemudian mencatatnya dalam buku agenda sesuai format yang ditentukan. Walaupun tugas utama ini biasa dilakukan oleh staf, penulis diberikan kepercayaan untuk turut serta saat staf sedang sibuk atau beban kerja meningkat.

Selanjutnya, penulis juga dilibatkan dalam pengecekan perumahan KPR. Berkas ini memuat data nama-nama konsumen. Tugas penulis adalah mencocokkan data dan nomor perumahan bersubsidi, kemudian mencocokkan data-data para konsumen, sebelum akhirnya diserahkan kepada *staff Credit Operational Division*.

Selanjutnya Kegiatan memverifikasi data nasabah. Penulis melakukan verifikasi data nasabah yang ingin melakukan pencairan dana atau pemindahbukuan melalui cek dan bilyet giro dan proses verifikasi data nasabah yang baru membuka rekening tabungan. Proses verifikasi tersebut dilakukan ke Divisi Operasional atau *Deputy Branch*

Manager sesuai dengan besarnya nominal transaksi, guna untuk melindungi bank dan nasabah dari penipuan, penyalahgunaan identitas nasabah dan memastikan keaslian identitas nasabah.

Dari seluruh rangkaian kegiatan tersebut, penulis juga mencatat beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan praktik. Salah satunya adalah nama tidak sesuai dengan nomor debitor perumahan sistem pencatatan surat disposisi dan nota verifikasi yang masih dilakukan secara manual, menyebabkan keterlambatan proses serta potensi kesalahan pencatatan. Selain masalah pencatatan, praktikan juga menemukan bahwa ketidak efisienan pada proses verifikasi data karena terlalu lambat sehingga proses verifikasi tersebut lama. hal tersebut terjadi karena sistem masih dilakukan dengan manual sehingga memperlambat proses verifikasi. Selanjutnya kendala yang dialami penulis adalah proses verifikasi yang diterapkan saat ini masih kurang efisien, karena mengharuskan penyampaian data nasabah secara manual ke divisi operasional atau *deputy branch manager*. Akibatnya, waktu penyelesaian transaksi menjadi lebih lama.

Sebagai solusi dari kendala yang ada, penulis menyarankan kepada staf bank agar memastikan data nasabah yang diberikan benar dan akurat, sehingga proses input data menjadi lebih cepat, rapi, dan mudah dilacak. Untuk verifikasi data, penggunaan sistem dapat diganti dengan digitalisasi seperti pembaruan teknologi agar proses verifikasi menjadi cepat dan akurat.

SIMPULAN

Kegiatan magang di Bank BTN Cabang Palembang memberikan kesempatan langsung bagi penulis untuk mengenal lebih dalam tentang industri perbankan, terutama di bagian Layanan Pelanggan, Divisi Operasi Kredit, dan Dokumen. Selama satu bulan, penulis tidak hanya mempelajari konsep-konsep keuangan, tetapi juga terlibat secara langsung dalam kegiatan penting seperti memberikan layanan kepada nasabah, membuka rekening baru, mengorganisir dokumen, merekam laporan, memeriksa data, hingga turut serta mengevaluasi proyek perumahan KPR.

Pengalaman ini menunjukkan bahwa sektor perbankan membutuhkan keakuratan, disiplin yang tinggi, dan rasa tanggung jawab yang besar, terutamanya karena seluruh informasi dan layanan berkaitan langsung dengan nasabah. Meskipun pernah menghadapi berbagai tantangan, seperti sistem pencatatan manual yang tidak efisien dan bisa menyebabkan kesalahan, penulis juga mendapatkan pelajaran untuk mencari cara penyelesaian, salah satunya dengan mendorong penggunaan teknologi digital dalam proses administrasi dan pengecekan data.

Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan fondasi yang sangat bermanfaat untuk menghadapi lingkungan kerja yang sesungguhnya. Penulis tidak hanya mendapatkan keterampilan praktis, tetapi juga kemampuan berkomunikasi dengan baik, bekerja dalam tim, dan bersikap profesional. Semua pengalaman itu diharapkan dapat menjadi aset penting untuk pengembangan karier di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Aisah, S. N. (2023). LAPORAN KEGIATAN PENERIMAAN DOKUMEN NASABAH TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk , KANTOR KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA PT . BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk , KANTOR. 1–58.

- Choirunnisak, S. E. I., & Havis Aravik, M. S. I. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Wawasan Ilmu.
- Christiana, N., & Harliani, N. (2019). Laporan kuliah kerja magang (kkm) aktivitas manajemen pemasaran pt. maan ghodaqo shiddiq lestari. 1561082
- Dwinda. (2025). LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) DI: DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (PPPA).
- Fitriani, R., & Santoso, B. (2020). Pengaruh program magang terhadap kesiapan kerja mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 13(2), 145–156.
- Jihan. (2022). Jalan Kemang Raya No. 35, Jakarta Selatan 12730, (35).
- Juliani, N. (2016). Kegiatan Pemasaran Consumer & Commercial Funding Unit Pada PT. Bank Tabungan Negara, Tbk (BTN) Kantor Cabang Bandung, (April).
- Nugroho, Y. . (2015). penerapan strategi manajemen pengambilan keputusan pembiayaan atas penganjuan kpr subsidi pada bank nbtn. *Galang Tanjung*, (2504), 1–9.
- Sazali, H., Rahmania, A., Nazwa, A., Harahap, A. R. M., Haryati, H., & Siregar, M. N. B. (2025). Peran Magang di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan dalam Mengembangkan Kemampuan Komunikasi Publik Mahasiswa Ilmu Komunikasi UINSU. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2, 805–810.
- Supriyanto, H., & Luailik, E. (2022). *Peningkatan Kompetensi Melalui Program Magang (Studi Kasus di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya)*. *AL Maktabah*. 1, 53–69.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wulandari, M. N. (2022). Laporan Magang di Bank BTN Kantor Cabang Yogyakarta, (8.5.2017), 1–21.
- Wulandari, S., & Pratama, A. (2021). Analisis efektivitas program magang pada peningkatan kompetensi mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 55–66.
- Yusuf, M., Nurjanah, S., Sahdana, L. W., Mahardika, A. N., Pristianti, N., Nanda, A. K., & Adhitya, F. (2025). mendalami praktik audit profesional melalui pengalaman magang dikantor akuntan publik arnestasa sebagai persiapan karier di dunia kerja. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, 1, 383–394.