



Peranan Mahasiswa Magang dalam Mendukung Pelayanan Customer Service pada Proses Pembukaan Rekening di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi

Muhammad Dzkri Arrahman

Nusa Putra University

Email: dzkriarahman99@gmail.com

Article Info

Submitted: Agustus 2026

Revised: Agustus 2026

Accepted: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Kata Kunci:

Bank BJB Syariah; *Customer Service*; Pelayanan Nasabah; Pembukaan Rekening

Abstrak

Program magang merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa melalui keterlibatan dalam aktivitas operasional di dunia industri. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran mahasiswa magang dalam mendukung efektivitas pelayanan Customer Service pada proses pembukaan rekening di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi. Metode pelaksanaan yang digunakan adalah observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang berlangsung. Mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan, meliputi pemberian informasi produk perbankan, pemeriksaan kelengkapan dokumen nasabah, penginputan data ke dalam sistem, pencetakan buku tabungan, pengarsipan dokumen, serta pendampingan aktivasi layanan digital banking. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa mampu membantu mempercepat proses administrasi pembukaan rekening, meningkatkan efektivitas pelayanan *Customer Service*, serta meringankan beban pekerjaan administratif pegawai. Selain memberikan manfaat bagi perusahaan, program magang juga meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam aspek komunikasi, pelayanan prima (*service excellence*), ketelitian administrasi, profesionalisme, serta pemahaman terhadap operasional perbankan syariah. Program magang ini menjadi bentuk kolaborasi yang memberikan manfaat bagi perguruan tinggi maupun dunia industri dalam menghasilkan sumber daya manusia yang siap menghadapi tantangan dunia kerja.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti keadilan, transparansi, dan kepercayaan (Purwanti & Dalimunthe, 2022). Dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Fitri & Martilova, 2024). Oleh karena itu, setiap bank syariah dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang efektif (Sumarno et al., 2022).

Bank BJB Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berkomitmen memberikan layanan perbankan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Salah satu unit kerja yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan tersebut adalah bagian *Customer Service* (Amarani, 2024). *Customer Service* bertanggung jawab memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan, melayani proses pembukaan rekening, menangani



administrasi nasabah, membantu aktivasi layanan digital banking, serta memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi nasabah (Nuriya et al., 2023). Kualitas pelayanan pada bagian ini sangat menentukan citra perusahaan karena *Customer Service* menjadi garda terdepan dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat (Yudih et al., 2023).

Di sisi lain, program magang merupakan bagian dari implementasi pembelajaran yang bertujuan menghubungkan teori yang diperoleh di perguruan tinggi dengan praktik nyata di dunia kerja. Melalui kegiatan magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami sistem operasional perusahaan, meningkatkan kompetensi teknis, serta mengembangkan kemampuan komunikasi, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama dalam lingkungan profesional (Aedi & Sukmawati, 2025). Pengalaman tersebut menjadi bekal penting dalam mempersiapkan lulusan yang siap bersaing di dunia kerja dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi organisasi (Gumilar et al., 2026).

Selama pelaksanaan magang di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi, mahasiswa ditempatkan pada bagian *Customer Service* dan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional. Kegiatan yang dilakukan meliputi memberikan informasi mengenai produk tabungan kepada calon nasabah, memeriksa kelengkapan persyaratan pembukaan rekening, membantu penginputan data ke dalam sistem, mengarsipkan dokumen administrasi, membantu pencetakan buku tabungan, serta mendampingi proses aktivasi layanan mobile banking (Wahyuni et al., 2025). Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman nyata mengenai prosedur pelayanan nasabah serta pentingnya ketelitian, kecepatan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan di lembaga perbankan syariah (H Syarief et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, pengabdian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran mahasiswa magang dalam mendukung efektivitas pelayanan *Customer Service* pada proses pembukaan rekening di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi (Sintawati & Tjahjawati, 2025). Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan menunjukkan kontribusi mahasiswa dalam membantu kelancaran operasional pelayanan nasabah sekaligus mengembangkan kompetensi akademik dan profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja (Monika & Saparuddin, 2024).

2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui program magang di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sukabumi selama kurang lebih lima bulan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi (Nurrahman et al., 2026). Observasi partisipatif dilakukan dengan terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional *Customer Service* sehingga penulis memperoleh pemahaman mengenai prosedur pelayanan nasabah, khususnya pada proses pembukaan rekening. Menurut metode observasi partisipatif, peneliti tidak hanya mengamati tetapi juga ikut terlibat dalam aktivitas yang diamati sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi lapangan (Khairunisa et al., 2025).

Selain observasi, wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai *Customer Service* untuk memperoleh informasi mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, persyaratan pembukaan rekening, penggunaan sistem administrasi, serta kendala yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data berupa arsip kegiatan, formulir pembukaan rekening, serta dokumentasi aktivitas selama pelaksanaan magang.



Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahapan. Tahap pertama adalah orientasi dan pengenalan lingkungan kerja, yaitu mempelajari struktur organisasi, budaya kerja, serta tugas dan fungsi bagian *Customer Service*. Tahap kedua merupakan pelaksanaan kegiatan magang, yaitu mahasiswa membantu pelayanan pembukaan rekening, pemeriksaan kelengkapan dokumen nasabah, penginputan data, pengarsipan dokumen, pencetakan buku tabungan, dan aktivasi layanan digital banking. Tahap ketiga adalah evaluasi, yaitu melakukan analisis terhadap pengalaman yang diperoleh selama magang serta menyusun laporan pengabdian sebagai bentuk refleksi atas kontribusi mahasiswa terhadap kegiatan operasional Bank BJB Syariah KCP Sukabumi (Yani & Suryani, 2026).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank BJB Syariah KCP Sukabumi merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berkomitmen memberikan pelayanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah melalui pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Salah satu unit yang memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan adalah *Customer Service*. Unit ini bertanggung jawab memberikan informasi mengenai produk dan jasa perbankan, melayani pembukaan rekening, melakukan perubahan data nasabah, membantu aktivasi layanan digital, serta memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan administrasi nasabah. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada bagian *Customer Service* dan terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional. Kegiatan pertama yang dilakukan adalah membantu memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai jenis-jenis produk tabungan yang dimiliki Bank BJB Syariah, seperti tabungan iB Masalahah, tabungan haji, serta produk simpanan lainnya. Dalam kegiatan tersebut, mahasiswa membantu menjelaskan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh calon nasabah sebelum melakukan pembukaan rekening. Kegiatan ini memberikan pengalaman mengenai teknik komunikasi pelayanan yang baik serta pentingnya memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Tabel 1. Alur Kerja Pendampingan Autentikasi oleh Mahasiswa Internship

Tahapan Alur Kerja	Deskripsi Kegiatan	Tujuan/Manfaat
Pendampingan Pemberian Informasi Produk Perbankan	Membantu <i>Customer Service</i> memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk dan layanan Bank BJB Syariah, seperti tabungan, deposito, tabungan haji, serta fasilitas digital banking beserta persyaratan pembukaan rekening	Membantu calon nasabah memahami produk yang sesuai dengan kebutuhannya sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien
Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen Nasabah	Membantu memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan pembukaan rekening, seperti KTP, NPWP (apabila diperlukan), serta dokumen	Memastikan seluruh dokumen nasabah telah memenuhi persyaratan administrasi sehingga



Tahapan Alur Kerja	Deskripsi Kegiatan	Tujuan/Manfaat
	pendukung lainnya sesuai ketentuan Bank BJB Syariah	proses pembukaan rekening dapat dilakukan tanpa kendala
Penginputan Data Nasabah	Membantu <i>Customer Service</i> dalam memasukkan data identitas nasabah ke dalam sistem perbankan berdasarkan dokumen yang telah diverifikasi serta memastikan kesesuaian data dengan dokumen asli	Mendukung ketepatan administrasi dan meminimalkan kesalahan penginputan data sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga
Pencetakan Buku Tabungan dan Administrasi Rekening	Membantu proses administrasi setelah pembukaan rekening, seperti menyiapkan buku tabungan, formulir, dan dokumen pendukung lainnya sesuai prosedur operasional bank	Mempercepat penyelesaian proses pembukaan rekening sehingga nasabah dapat segera menggunakan layanan perbankan
Aktivasi Layanan Digital Banking	Mendampingi nasabah dalam proses aktivasi layanan mobile banking serta memberikan penjelasan mengenai cara penggunaan fitur-fitur layanan digital Bank BJB Syariah	Meningkatkan pemanfaatan layanan digital banking serta memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi secara mandiri
Pengarsipan Dokumen Nasabah	Membantu menyusun dan mengarsipkan dokumen pembukaan rekening serta dokumen administrasi lainnya sesuai dengan sistem pengarsipan yang berlaku di Bank BJB Syariah	Menjaga keamanan dokumen, memudahkan proses pencarian arsip, dan mendukung tertib administrasi perusahaan



Gambar 1. Membantu Pelayanan Pembukaan Rekening Nasabah

Keterlibatan mahasiswa magang secara langsung dalam berbagai aktivitas *Customer Service* memberikan sejumlah dampak positif terhadap kelancaran pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi. Pertama, proses pembukaan rekening nasabah menjadi lebih efektif karena mahasiswa membantu memberikan informasi mengenai produk perbankan, memeriksa kelengkapan dokumen, serta mendukung proses administrasi sebelum data diproses oleh *Customer Service*. Kedua, staf *Customer Service* dapat lebih fokus dalam memberikan konsultasi, verifikasi data, dan penyelesaian kebutuhan nasabah yang



memerlukan penanganan khusus karena sebagian pekerjaan administratif telah dibantu oleh mahasiswa magang. Ketiga, pendampingan yang diberikan kepada nasabah pada proses aktivasi layanan digital banking turut meningkatkan pemahaman nasabah dalam memanfaatkan fasilitas perbankan digital sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, dan mandiri.

Program magang ini memberikan manfaat yang nyata bagi mahasiswa maupun Bank BJB Syariah KCP Sukabumi. Bagi mahasiswa, keterlibatan secara langsung dalam proses pelayanan nasabah memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai operasional perbankan syariah, khususnya terkait prosedur pembukaan rekening, administrasi perbankan, pelayanan prima (*service excellence*), serta pentingnya menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah sesuai dengan standar operasional perbankan. Pengalaman tersebut juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan komunikasi, ketelitian, tanggung jawab, serta profesionalisme sehingga teori yang diperoleh selama perkuliahan, terutama pada mata kuliah Manajemen Pemasaran, Manajemen Perbankan, dan Manajemen Operasional, dapat diterapkan secara langsung dalam lingkungan kerja.

Bagi Bank BJB Syariah KCP Sukabumi, kehadiran mahasiswa magang memberikan kontribusi positif dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional *Customer Service*, khususnya pada proses administrasi pembukaan rekening, pengarsipan dokumen, serta pendampingan layanan digital banking. Bantuan tersebut mampu meringankan beban pekerjaan administratif pegawai sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Sinergi antara perguruan tinggi dan dunia perbankan melalui program magang ini menunjukkan bahwa kolaborasi yang terjalin tidak hanya memberikan pengalaman belajar yang aplikatif bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

4. KESIMPULAN

Pengabdian ini menunjukkan bahwa peran mahasiswa magang memberikan kontribusi yang positif dalam mendukung kegiatan operasional pada bagian *Customer Service* di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi, khususnya pada proses pembukaan rekening dan pelayanan administrasi nasabah. Keterlibatan mahasiswa dalam memberikan informasi produk perbankan, memeriksa kelengkapan dokumen, membantu penginputan data nasabah, mengarsipkan dokumen, serta mendampingi aktivasi layanan digital banking mampu membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada nasabah. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pemahaman secara langsung mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pentingnya ketelitian dalam pengelolaan data, serta penerapan prinsip pelayanan prima yang menjadi bagian penting dalam operasional perbankan syariah.

Program magang ini tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa sebagai sarana pengembangan kompetensi akademik dan profesional, tetapi juga memberikan kontribusi bagi Bank BJB Syariah KCP Sukabumi dalam mendukung kelancaran aktivitas pelayanan *Customer Service*. Pengalaman tersebut menjadi media pembelajaran yang mampu menghubungkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik kerja secara nyata sehingga meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

Sebagai saran, program magang di Bank BJB Syariah KCP Sukabumi diharapkan dapat terus dikembangkan melalui peningkatan keterlibatan mahasiswa dalam berbagai aktivitas operasional perbankan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan digital dan edukasi kepada nasabah mengenai produk serta layanan perbankan syariah. Selain itu, kerja sama antara



perguruan tinggi dan Bank BJB Syariah diharapkan dapat terus diperkuat sehingga program magang dapat memberikan manfaat yang lebih luas, baik dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia maupun dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Bank BJB Syariah KCP Sukabumi atas kesempatan berharga untuk melaksanakan program magang. Apresiasi yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada pimpinan, pembimbing lapangan, serta seluruh pegawai, khususnya pada bagian *Customer Service*, atas bimbingan, arahan, dan pengalaman berharga yang diberikan selama kegiatan magang berlangsung. Terima kasih juga kepada Assoc. Prof. Hesri Mintawati, Ph.D., CPS., CSM. selaku Dosen Pembimbing dari Universitas Nusa Putra atas bimbingan, motivasi, serta masukan yang konstruktif selama proses pelaksanaan magang hingga penyusunan jurnal pengabdian ini. Semoga hasil pengabdian ini dapat memberikan kontribusi positif dan manfaat yang berkelanjutan bagi Bank BJB Syariah KCP Sukabumi, Universitas Nusa Putra, serta seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program magang.

REFERENSI

- Aedi, N., & Sukmawati, D. (2025). Pengaruh Pengalaman Magang Terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia Nur. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10. <https://doi.org/10.23969/jp.v10i04.35135>
- Amarani, F. (2024). Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Aksara. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i1.1978>
- Fitri, S. A., & Martilova, N. (2024). Upaya Customer Service dalam Meningkatkan Service Excelent pada Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 2(2). <https://doi.org/10.54066/jrime.v2i2.1688>
- Gumilar, A. N., Setiawan, I., Kusumadewi, R., & Nurhaeti. (2026). Analisis Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Mudharabah Di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Asya. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 3, 1–16. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v3i4.1797>
- H Syarief, I. M., Aini, A. L. N., & A Resti, N. H. (2023). Implementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di Bsi Kantor Cabang Cianjur Siliwangi. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 03(01).
- Khairunisa, Sari, D. P., Putri, T. I., & Lesmana, J. (2025). Pendekatan Strategis Dalam Pengumpulan Data Kualitatif: Studi Teknik Wawancara, Observasi, Dan Dokumentasi Dalam Lingkungan Dakwah Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Agama Dan Sains*. <https://doi.org/10.58822/qlm.v3i2.520>
- Monika, S., & Saparuddin. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pembukaan Rekening Melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesi 1. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 2833–2837. <https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.23935>
- Nuriya, A., Saiful, B., & Yusuf. (2023). Implementasi Service Excellence Dunia Perbankan Syariah Dalam Perspektif Al-Qur'an Adek Nuriya 1 , Saiful Bakhri, M.M 2 , H. Yusuf, SE, M.M 3. *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 14(2), 102–



113. <https://doi.org/10.59943/economic.v14i2.105>
- Nurrahman, A. S., Azzahran, A. La., & Wisnu, M. (2026). Rancangan Dan Langkah-Langkah Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Agama Dan Sains*. <https://doi.org/10.58822/qlm.v3i2.486>
- Purwanti, N. A., & Dalimunthe, A. A. (2022). Peran Customer Service Dalam Membuka Layanan Rekening Tabungan Pada Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 231–238. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i2.70>
- Sintawati, P., & Tjahjawi, S. S. (2025). Keterkaitan pengalaman magang dengan kesiapan kerja mahasiswa tingkat akhir: Studi pada jurusan administrasi niaga Politeknik Negeri Bandung. 5(3), 763–777. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i3.1843>
- Sumarno, Dapih, Edirianto, S., Tarjono, & Maulana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). *Journal of Economy Banking*, 3, 68–73. <https://doi.org/10.47453/ecobankers.v3i1.883>
- Wahyuni, T. I., Wolor, C. W., & Handaru, A. W. (2025). Indonesia Economic Journal. *Indonesia Economic Journal*, 1(1), 273–291. <https://doi.org/10.63822/f5hpnj38>
- Yani, G. R., & Suryani, E. (2026). Peran Praktik Kerja Lapangan dalam Mendukung Pelayanan Perbankan Mikro pada BPR Sarantau Sasurambi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyswara Indonesia*, 2(April), 345–350. <https://doi.org/10.63879/jpmwi.v2i2.217>
- Yudih, D., Kusumah, Andini, C., & Musyaddad, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Pada Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Syari'ah Kcp Cianjur. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 03(01). <https://doi.org/10.47453/ecobankers.v3i1.883>