

Penguatan Kompetensi Kerja Mahasiswa melalui Program Magang di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Hasanuddin

¹Bungatang, ²Suarni Syam Saguni, ³Andi Fatimah Yunus, ⁴Ranakati, ⁵Andira Putri Ramadhani, ⁶Aida Butsainah

¹²³⁴⁵⁶Universitas Negeri Makassar

¹Bungatang@unm.ac.id, ²suarnisyamsaguni@unm.ac.id, ³andi.fatimah.yunus@unm.ac.id, ⁴ranakaty0909@gmail.com, ⁵mbadyrr@gmail.com, ⁶aidahbutsainah4408@gmail.com

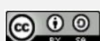
Article Info

Kata Kunci:

Kompetensi kerja, magang, layanan perbankan

Copyright © 2026

The Author(s)



Lisensi: cc-by-sa

Abstrak

PkM ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program magang di Bank BNI dalam meningkatkan kompetensi kerja mahasiswa serta kontribusinya terhadap operasional perbankan. Program magang ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam proses layanan perbankan, seperti pelayanan nasabah, pengelolaan administrasi, dan pemahaman prosedur operasional bank. PkM menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa magang di Bank BNI mampu meningkatkan keterampilan praktis mahasiswa, termasuk kemampuan komunikasi, ketelitian dalam bekerja, dan pemahaman alur layanan perbankan. Selain itu, keberadaan mahasiswa magang turut membantu memperlancar aktivitas pelayanan di bank, terutama dalam mendukung tugas-tugas *front office* dan administrasi harian.

Pendahuluan

Di era globalisasi dan digitalisasi, dunia kerja mengalami perubahan yang cepat dan kompleks. Perkembangan teknologi dan tekanan serta persaingan global menuntut individu tidak hanya menguasai teori, tetapi juga mampu mengaplikasikannya secara nyata dengan keterampilan praktis dan kemampuan berpikir kritis. Perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan lulusan yang siap menghadapi dinamika industri dan memiliki kompetensi yang relevan dengan kebutuhan pasar. Untuk itu, keterlibatan mahasiswa dalam program yang menghubungkan teori dengan praktik memungkinkan mereka mengevaluasi kemampuan diri sekaligus mengembangkan sikap profesional, kreativitas, kemampuan bekerja sama, pemecahan masalah, disiplin, dan berbagai keterampilan yang tidak selalu dapat diperoleh melalui perkuliahan formal (Wardoyo dkk., 2025)

Sejalan dengan itu, di tingkat perguruan tinggi Indonesia, mahasiswa didorong untuk mengikuti program magang sebagai sarana pengembangan kompetensi profesional. Program magang berperan signifikan dalam meningkatkan keterampilan teknis (*hard skill*) dan interpersonal (*soft skill*) mahasiswa, sehingga memperkuat kesiapan mereka menghadapi tuntutan industri (Ufia dkk., 2024). Meski demikian, beberapa lulusan perguruan tinggi di Indonesia masih menghadapi kesenjangan kompetensi, terutama dalam menerapkan teori ke praktik nyata di dunia kerja. Oleh karena itu, program magang menjadi salah satu strategi yang di implemantasikan oleh perguruan tinggi untuk menutup gap tersebut dan memastikan bahwa mahasiswa benar-benar siap memenuhi standar kompetensi dunia kerja.

Salah satu industri yang dapat mengembangkan keterampilan profesional mahasiswa magang adalah sektor perbankan. Sektor perbankan merupakan bidang yang berkembang pesat, didukung oleh kemajuan teknologi serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan. Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkan (Merentek, 2013). Fungsi tersebut mengharuskan bank menyediakan layanan yang modern, tepat, dan didukung teknologi, agar seluruh aktivitas operasional berjalan efisien serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI merupakan salah satu bank milik BUMN yang didirikan pada tahun 1946. BNI bertansformasi menjadi Persero pada tahun 1992 dan menjadi bank BUMN pertama yang tercatat di bursa pada tahun 1996. Saat ini, 60% saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Indonesia, sementara 40% dimiliki oleh publik. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BNI menyediakan layanan penghimpun dana, penyaluran kredit, dan berbagai jasa keuangan lain yang didukung oleh beberapa perusahaan anak lain seperti BNI Life, BNI Sekuritas, dan BNI Multifinance (BNI, 2025).

Sebagai salah satu unit layanan BNI, Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Hasanuddin (Unhas) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan perbankan bagi sivitas akademika dan masyarakat sekitar. KCP ini menangani berbagai aktivitas transaksi, administrasi rekening, penyampaian informasi produk,

dan layanan *digital banking*. Lingkungan kerja yang dinamis membuat KCP Unhas menjadi tempat yang relevan bagi mahasiswa untuk memahami standar kerja perbankan. Interaksi langsung dengan nasabah juga membantu mahasiswa mengasah komunikasi, ketelitian, dan kemampuan memecahkan masalah. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Suhendra dkk., (2023) bahwa kegiatan magang berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kompetensi teknis dan interpersonal mahasiswa. Sehingga, BNI KCP Universitas Hasanuddin menjadi lokasi magang yang memberikan pengalaman kerja komprehensif bagi mahasiswa.

Namun demikian, efektivitas program magang dalam meningkatkan kompetensi kerja mahasiswa masih menjadi isu yang perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian yang dilakukan oleh Siswanto dkk., (2025) menunjukkan bahwa masih terdapat banyak permasalahan magang mahasiswa seperti beban tugas mahasiswa yang tidak selalu sesuai dengan kompetensi mahasiswa, serta kurangnya komunikasi dan jadwal kerja yang terstruktur. Oleh karena itu Pkm ini akan menganalisis bagaimana program magang di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pembantu Universitas Hasanuddin (Unhas) dapat secara nyata memperkuat kompetensi profesional mahasiswa sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan di cabang tersebut.

Metode

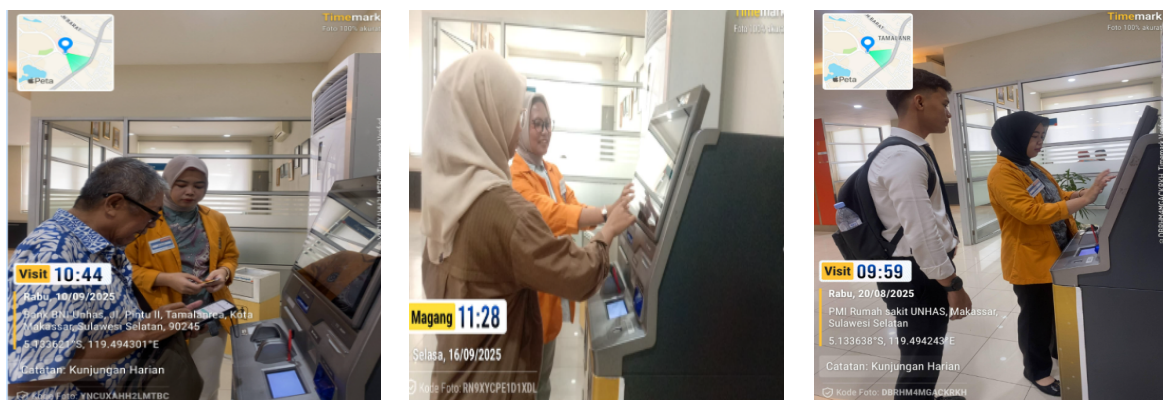
PkM ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang berfokus pada pemaknaan mendalam terhadap pengalaman dan proses yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini tidak berlangsung secara linear seperti pendekatan deduktif-hipotesis, tetapi lebih bersifat siklus. Prosesnya bergerak berulang mulai dari menetapkan fokus kegiatan, mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait pengalaman di lokasi, melakukan pengamatan langsung, mengumpulkan informasi dan mencatat temuan, hingga menafsirkan kembali data yang sudah terkumpul. Pola siklus ini memungkinkan pelaksana terus memperdalam pemahaman sesuai kebutuhan dan konteks PkM (Hardani dkk., 2020)

Lokasi PkM difokuskan pada Bank BNI KCP Universitas Hasanuddin (Unhas), dengan subjek PkM berupa mahasiswa yang mengikuti program magang. Data yang dikumpulkan melalui observasi langsung, pencatatan harian, dokumentasi pendukung, serta interaksi mahasiswa dengan pegawai dan nasabah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap pengalaman belajar mahasiswa, adaptasi mereka terhadap lingkungan kerja, serta bagaimana mereka memahami prosedur perbankan secara praktis. Proses observasi dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis sehingga setiap interaksi dan aktivitas yang dialami mahasiswa dapat dihubungkan dengan pembelajaran kompetensi kerja, termasuk kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, dan ketelitian dalam menjalankan prosedur perbankan. Untuk memastikan validitas data, PkM ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dan catatan harian mahasiswa, pengamatan langsung peneliti, dan wawancara singkat dengan pegawai bank. Pendekatan ini membantu

peneliti memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana mahasiswa memahami lingkungan kerja dan mengembangkan kompetensi profesional mereka.

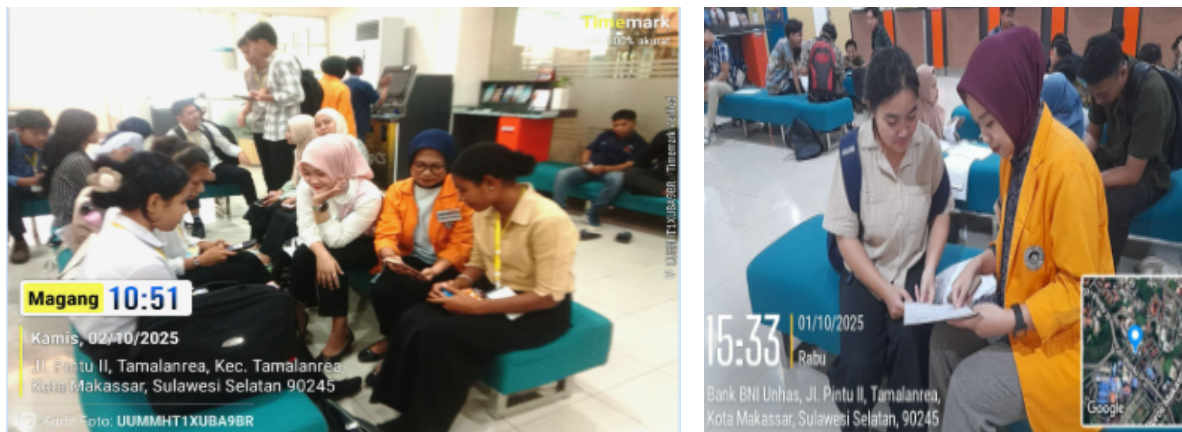
Hasil

Bank BNI KCP Universitas Hasanuddin (Unhas) merupakan salah satu unit layanan perbankan yang penting bagi sivitas akademika, pegawai, dan masyarakat sekitar. KCP ini memberikan berbagai layanan finansial, mulai dari transaksi perbankan, administrasi rekening, layanan *customer service*, penjualan produk perbankan, hingga layanan asuransi. Lingkungan kerja yang dinamis dan berorientasi layanan menciptakan kesempatan bagi mahasiswa magang untuk memahami praktik kerja perbankan secara menyeluruh. Mahasiswa dapat mengamati dan berinteraksi dengan berbagai fungsi perbankan, mulai dari *teller*, *customer service*, membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru maupun menangani masalah operasional kartu ATM dan produk terkait lainnya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya belajar tentang prosedur perbankan, tetapi juga mengasah kemampuan komunikasi, ketelitian, pemecahan masalah, serta pemahaman terhadap lingkungan kerja profesional.



Gambar 1. Pelayanan Nasabah Menggunakan Mesin Digi CS

Pada Gambar 1 layanan nasabah pada mesin Digi CS di BNI KCP Universitas Hasanuddin merupakan salah satu bentuk pendampingan bagi nasabah dalam melakukan transaksi *non-teller*. Layanan ini meliputi berbagai kegiatan, seperti pembukaan rekening baru, penggantian kartu ATM yang hilang atau rusak, serta layanan buka blokir rekening atau kartu. Dalam setiap proses tersebut, nasabah diwajibkan untuk melakukan verifikasi identitas menggunakan KTP dan sidik jari sebagai syarat utama agar transaksi dapat diproses dengan aman dan sesuai prosedur. Mahasiswa magang berperan sebagai pendamping, memberikan arahan langkah demi langkah, membantu nasabah memahami prosedur, serta memastikan setiap transaksi berjalan lancar.



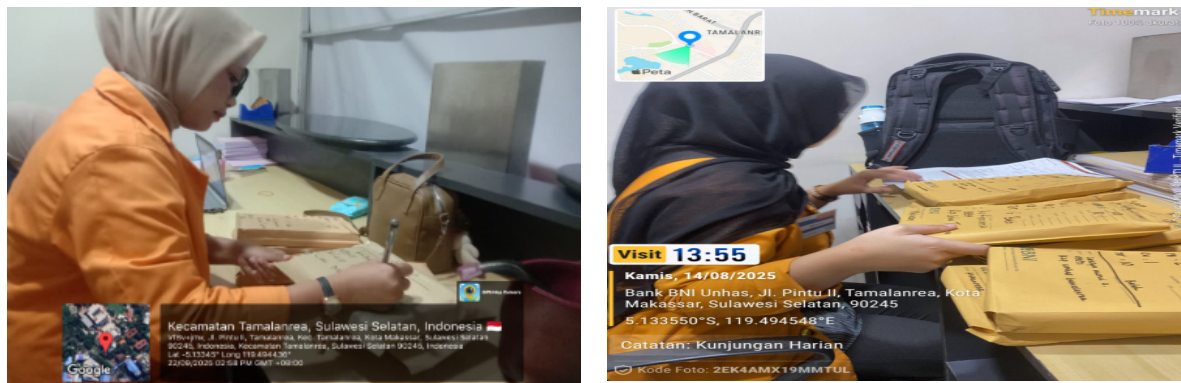
Gambar 2. Pendampingan Proses Aktivasi akun Wondr by BNI

Pada Gambar 2 meliputi pendampingan nasabah dalam melakukan proses aktivasi akun M-Banking Wondr by BNI. Mahasiswa magang membantu nasabah secara langsung dan membimbing mereka melalui setiap tahap proses aktivasi, mulai dari pendaftaran awal, verifikasi identitas menggunakan KTP, wajah, dan sidik jari, hingga login pertama kali ke aplikasi. Seluruh proses dilakukan dengan cermat, memastikan nasabah memahami setiap langkah dan mampu menggunakan layanan M-Banking dengan lancar, aman, serta efektif.



Gambar 3. Registrasi Data untuk Layanan yang Terjadi di *Customer Service*

Pada Gambar 3 merupakan pengisian registrasi data nasabah untuk berbagai layanan perbankan yang diberikan oleh *Customer Service* (CS). Aktivitas utama mencakup pembukaan rekening baru dengan berbagai jenis tabungan, antara lain Simpanan Pelajar (Simpel), Tabunganku, Taplus, Taplus Bisnis, dan Taplus Pegawai, serta pembuatan atau penggantian kartu dengan jenis Silver, Gold, Platinum, dan GPN Platinum, dan Taplus Muda. Selain itu, layanan juga mencakup pencetakan rekening koran, penanganan pengaduan nasabah, dan *maintenance* akun atau kartu sesuai kebutuhan. Seluruh kegiatan dilakukan secara teliti untuk memastikan data nasabah tercatat dengan akurat dan layanan diberikan sesuai prosedur.

Gambar 4. Registrasi Data untuk Layanan yang Terjadi di *Teller*

Pada gambar 4 merupakan proses pengisian dan pencatatan menyeluruh terhadap seluruh aktivitas transaksi yang dilakukan oleh *teller* selama periode tertentu. Sistem ini tidak hanya merekam transaksi yang terjadi pada saat itu saja, tetapi juga menyusun rekap transaksi yang terjadi beberapa terakhir untuk setiap *teller*. Transaksi yang dicatat mencakup kas masuk, kas keluar, pemindahbukuan antar rekening, penyetoran dan penarikan tunai, serta berbagai jenis transaksi perbankan lainnya yang terjadi di loket *teller*.



Gambar 5 Penginputan dan Penyesuaian Data Nasabah

Pada Gambar 5 merupakan proses penginputan dan penyesuaian data nasabah di Bank BNI KCP Universitas Hasanuddin yang mencakup beberapa aktivitas operasional yang penting dalam administrasi perbankan. Mahasiswa magang membantu memasukkan data nasabah baru, memverifikasi kode produk di sistem DigiSales by BNI, serta memastikan semua informasi tercatat dengan akurat. Selain itu, kegiatan ini juga meliputi perbaikan data, seperti menyesuaikan nama nasabah agar sesuai dengan rekening, memperbarui informasi yang berubah, atau melakukan pemindahan data antar sistem.

Simpulan

Berdasarkan hasil kegiatan mengenai penguatan kompetensi kerja mahasiswa di Bank BNI KCP Universitas Hasanuddin, dapat disimpulkan bahwa program magang

ini memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa. Program ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis mahasiswa, seperti penginputan data, verifikasi transaksi, pengoperasian layanan M-Banking, dan pelayanan nasabah, tetapi juga memperkuat kemampuan sosial, komunikasi, dan ketelitian yang sangat dibutuhkan dalam dunia perbankan.

Program magang di Bank BNI KCP Universitas Hasanuddin terbukti efektif dalam penguatan kompetensi kerja mahasiswa, khususnya dalam hal keterampilan operasional perbankan, interaksi dengan nasabah, serta pemecahan masalah terkait layanan keuangan. Mahasiswa memperoleh pengalaman langsung yang dapat meningkatkan kesiapan mereka dalam memasuki dunia kerja, terutama di sektor perbankan. Kerjasama antara universitas dan BNI perlu terus dijaga dan ditingkatkan untuk memastikan keberhasilan program magang yang berkelanjutan dan memberikan manfaat maksimal bagi mahasiswa maupun institusi.

Daftar Pustaka

- Bank Negara Indonesia. (2025). *Sejarah Bank Bank Negara Indonesia (Bni)*. <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah>
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, F. E., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta). Cv. Pustaka Ilmu.
- Merentek, K. C. C. (2013). Analisis Kinerja Keuangan Antara Bank Negara Indonesia (Bni) Dan Bank Mandiri Menggunakan Metode Camel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 645–652.
- Siswanto, V. A., Wahjuningsih, T. P., & Sulistyorini, P. (2025). Analisis Permasalahan Mata Kuliah Magang (Internship) Mahasiswa Program Studi S1. *Ic Tech : Majalah Ilmiah*, 31–37.
- Suhendra, H., Irdhayanti, E., & Mufriah, M. (2023). Peran Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat (Studi Kasus Kegiatan Magang Di Ombudsman). *Jurnal Economina*, 2(5), 1092–1111. <https://doi.org/10.55681/Economina.V2i5.537>
- Ufia, S., Dwi Nugroho, A., & Wahjoedi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya, T. (2024). Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Hard Skill Dan Soft Skill. *Journal Of Knowledge And Colaboration*, 1, 39–47. <https://ojs.arbain.co.id/index.php/jkc/index>
- Wardoyo, S., Romdoni, S., Oktaviyanti, R., & Septiyudin, E. (2025). Dampak Program Magang Terhadap Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Di Berbagai Sektor Industri. *Informatics And Digital Expert (Index)*, 7(1), 26–30. <https://doi.org/10.36423/index.V7i1.2070>