



Tinjauan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Bank Sumsel Babel Cabang Kapten Arivai

Immanuel Hasudungan Ishak Parlindungan Panggabean¹, M. Amirudin Syarif²

^{1,2}Universitas Bina Darma

Corresponding Author's e-mail : nuelpanggabean9@gmail.com

e-ISSN : 0000-0000

Article Info

Article history:

Received June 19, 2026

Approved July 02, 2026

Keywords:

kualitas pelayanan,
kepuasan nasabah,
perbankan, pelayanan
prima, Bank Sumsel
Babel.

ABSTRAK

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kajian dilakukan berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang dengan mengamati proses pelayanan yang diberikan oleh teller, customer service, dan petugas pendukung lainnya. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional mampu meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah terhadap bank. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan meliputi kompetensi pegawai, komunikasi yang baik, pemanfaatan teknologi, dan fasilitas yang memadai. Sementara itu, kendala yang masih ditemukan antara lain antrean pada jam sibuk, gangguan sistem, serta keterbatasan jumlah petugas pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi layanan digital, dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap Bank Sumsel Babel.

ABSTRACT

Abstract : This study aims to review the service quality provided by Bank Sumsel Babel, Kapten A. Rivai Branch, Palembang, and analyze its influence on customer satisfaction. The study was conducted based on observations during the internship program by examining service activities carried out by tellers, customer service officers, and other supporting staff. The findings indicate that service quality plays a significant role in shaping customer satisfaction. Fast, friendly, responsive, and professional services enhance customer comfort, trust, and loyalty toward the bank. Factors supporting successful service include employee competence, effective communication, technological utilization, and adequate facilities. Meanwhile, several obstacles were identified, such as long queues during peak hours, system disruptions, and limited service personnel under certain conditions. Therefore, continuous improvement in human resources, optimization of digital banking services, and regular service evaluations are necessary to enhance customer satisfaction and maintain public trust in Bank Sumsel Babel.



PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan yang semakin pesat menuntut setiap bank untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Persaingan antar lembaga perbankan saat ini tidak hanya terletak pada produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mampu diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan. Dalam praktiknya, pelayanan perbankan tidak hanya berkaitan dengan transaksi keuangan, tetapi juga mencakup kecepatan pelayanan, keramahan pegawai, kemudahan akses informasi, keamanan transaksi, serta kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif dan efisien (Putri & Handayani, 2022; Sari et al., 2023).

Bank Sumsel Babel merupakan salah satu bank pembangunan daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat di Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung. Sebagai lembaga jasa keuangan yang melayani berbagai lapisan masyarakat, Bank Sumsel Babel terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan yang berkualitas dapat membangun kepercayaan, meningkatkan kenyamanan, serta mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh bank. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan daya saing perbankan di tengah perkembangan industri jasa keuangan yang semakin dinamis (Rahmawati & Nurhayati, 2021; Hidayat et al., 2024).

Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang merupakan salah satu kantor cabang yang memiliki aktivitas pelayanan cukup tinggi karena melayani berbagai kebutuhan transaksi masyarakat, baik individu maupun instansi. Dalam menjalankan operasionalnya, bank berupaya memberikan pelayanan yang profesional melalui teller, customer service, petugas keamanan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi harapan nasabah agar tercipta hubungan yang harmonis dan berkelanjutan antara bank dengan nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat dan berdampak positif terhadap citra serta kinerja bank (Pratama & Yuliana, 2022; Fauziah et al., 2023).

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang, penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang memperoleh pelayanan cepat, ramah, dan tepat cenderung merasa puas serta memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau kurang sesuai dengan harapan dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan nasabah serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan di masa mendatang (Susanto & Kurniawan, 2024; Wijaya et al., 2025).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan Observasi lapangan dalam penelitian ini dilaksanakan selama kegiatan magang di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang. Proses observasi dilakukan secara

langsung dengan mengikuti berbagai aktivitas operasional yang berlangsung di lingkungan bank, sehingga penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan kepada nasabah. Data penelitian diperoleh melalui pengamatan terhadap aktivitas pelayanan nasabah sejak proses kedatangan, penyampaian kebutuhan transaksi, hingga penyelesaian layanan yang diberikan oleh pegawai. Selain itu, observasi juga difokuskan pada interaksi antara pegawai dan nasabah, sikap serta perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan, kemampuan pegawai dalam menangani keluhan maupun pertanyaan nasabah, serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pengamatan juga mencakup berbagai kegiatan operasional yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan perbankan, baik pada layanan teller, customer service, maupun fasilitas pendukung lainnya yang digunakan oleh nasabah.

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan secara sistematis berbagai fenomena yang ditemukan selama kegiatan observasi. Setiap temuan di lapangan selanjutnya dihubungkan dengan konsep kualitas pelayanan yang meliputi aspek keandalan (reliability), yaitu kemampuan bank dalam memberikan layanan secara tepat dan konsisten; daya tanggap (responsiveness), yaitu kesediaan pegawai dalam membantu serta memberikan pelayanan secara cepat; jaminan (assurance), yang berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah; empati (empathy), yaitu perhatian serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan setiap nasabah; dan bukti fisik (tangibles), yang mencakup kondisi fasilitas, sarana prasarana, penampilan pegawai, serta lingkungan pelayanan. Melalui analisis tersebut diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah serta persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan yang terjadi secara nyata di lingkungan perbankan. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menggambarkan berbagai fenomena pelayanan secara utuh berdasarkan fakta yang ditemukan selama observasi, sehingga dapat menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara lebih kontekstual. Dengan demikian, hasil analisis tidak hanya menggambarkan kondisi pelayanan yang berlangsung, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman nasabah dalam menerima layanan perbankan. Pendekatan ini dinilai sesuai untuk mengkaji fenomena pelayanan yang bersifat dinamis dan berorientasi pada pengalaman pengguna jasa, sehingga mampu menghasilkan deskripsi yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Sugiyono, 2022; Yusuf, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Kegiatan Pelayanan Nasabah

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah, khususnya pada proses pendataan, fotokopi dokumen, pembuatan dan pengambilan Kartu Penerima Manfaat (KPM), serta pemberian informasi terkait prosedur dan persyaratan layanan yang berlaku. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman praktis mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara cepat, tepat, dan ramah. Dalam pelaksanaannya, pelayanan didukung oleh peran berbagai petugas bank, seperti customer service yang bertugas memberikan informasi dan solusi atas kebutuhan

nasabah, teller yang melayani transaksi keuangan dengan akurat dan efisien, serta petugas lainnya yang membantu menjaga kelancaran operasional pelayanan. Melalui interaksi tersebut, mahasiswa memahami bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan. Pelayanan yang responsif, komunikatif, dan profesional terbukti mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah serta meningkatkan citra lembaga di mata masyarakat (Pratama & Yuliana, 2022; Sari et al., 2023).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, ditemukan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi nasabah, tetapi juga oleh keterampilan interpersonal petugas dalam berkomunikasi, bersikap sopan, sabar, dan mampu memahami kebutuhan nasabah yang beragam. Mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam melakukan pengecekan data, memastikan kelengkapan dokumen, serta mengikuti prosedur operasional yang telah ditetapkan guna meminimalkan kesalahan pelayanan. Selain itu, interaksi dengan berbagai karakter nasabah melatih kemampuan adaptasi, pengendalian emosi, dan pemecahan masalah secara profesional. Temuan selama observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang efektif memerlukan kolaborasi antara customer service, teller, dan petugas pendukung lainnya agar kebutuhan nasabah dapat terpenuhi secara optimal. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia dan penerapan standar pelayanan yang baik menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan keberhasilan layanan perbankan secara keseluruhan (Hidayat et al., 2024; Susanto & Kurniawan, 2024).

Analisis Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja di Bank Sumsel menunjukkan penerapan budaya kerja yang profesional dan terstruktur. Setiap pegawai menjalankan tugas dengan mengedepankan etika kerja yang baik serta menjaga penampilan sesuai ketentuan perusahaan. Disiplin waktu menjadi salah satu aspek yang sangat diperhatikan, baik dalam hal kehadiran maupun penyelesaian pekerjaan. Penerapan disiplin dan profesionalisme tersebut berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan produktivitas pegawai, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif. Budaya kerja yang profesional juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Sutrisno, 2021).

Selain itu, koordinasi dan kerja sama antardivisi di Bank Sumsel berjalan dengan baik sehingga mampu mendukung kelancaran proses operasional dan pelayanan kepada nasabah. Hubungan kerja yang harmonis antarpegawai menciptakan suasana kerja yang nyaman, memperkuat komunikasi internal, serta mempermudah penyelesaian berbagai tugas dan permasalahan yang muncul dalam pekerjaan. Lingkungan kerja yang didukung oleh kerja sama tim yang solid terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, budaya kerja yang menekankan profesionalisme, disiplin, dan kolaborasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kinerja organisasi perbankan secara berkelanjutan (Afandi, 2022; Kurniawan & Sari, 2023).

Temuan tentang Keberhasilan dan Kendala Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel menunjukkan kualitas yang cukup baik. Pegawai berupaya memberikan pelayanan secara cepat, ramah, dan responsif dalam memenuhi kebutuhan nasabah maupun mahasiswa yang melakukan pengurusan Kartu Penerima Manfaat

(KPM). Sikap profesional yang ditunjukkan oleh pegawai, seperti memberikan informasi secara jelas, membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah, serta melayani dengan sopan, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Tjiptono & Chandra, 2022).

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa juga memperoleh berbagai pencapaian yang mendukung pengembangan kompetensi kerja. Mahasiswa mampu memahami dan mengoperasikan aplikasi pencetakan KPM serta melakukan pendataan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, kemampuan komunikasi mengalami peningkatan melalui interaksi langsung dengan mahasiswa dan nasabah dalam memberikan informasi maupun bantuan terkait layanan yang tersedia. Pengalaman tersebut memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan teknis dan interpersonal yang sangat dibutuhkan dalam dunia kerja profesional (Sutrisno, 2021).

Meskipun pelayanan berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama pelaksanaan kegiatan operasional. Pada waktu-waktu tertentu, jumlah mahasiswa atau nasabah yang datang cukup banyak sehingga menyebabkan antrean menjadi lebih panjang dan waktu tunggu pelayanan meningkat. Selain itu, kendala teknis berupa gangguan sistem atau aplikasi yang digunakan dalam proses pencetakan dan pengolahan data KPM terkadang menghambat kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan sehingga diperlukan kesiapan sumber daya manusia dan sistem teknologi yang memadai untuk meminimalkan dampak yang ditimbulkan (Kasmir, 2023).

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, mahasiswa aktif mengikuti arahan dan bimbingan dari supervisor maupun pegawai senior dalam memahami prosedur kerja dan penggunaan aplikasi operasional. Mahasiswa juga melakukan pembelajaran mandiri untuk meningkatkan pemahaman mengenai dunia perbankan dan pelayanan nasabah. Melalui proses adaptasi, kerja sama tim, serta dukungan dari lingkungan kerja yang profesional, berbagai hambatan dapat diatasi dengan baik. Pengalaman tersebut tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa, tetapi juga membentuk sikap disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan problem solving yang menjadi bekal penting dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan (Afandi, 2022; Prasetyo & Lestari, 2024).

Pembahasan

Keandalan (Reliability)

Keandalan pelayanan di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan layanan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi selama magang, pegawai teller dan customer service berusaha menyelesaikan setiap transaksi maupun kebutuhan nasabah dengan cermat sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Ketepatan dalam memproses transaksi dan memberikan informasi menunjukkan adanya komitmen bank dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, kemampuan pegawai dalam menyelesaikan kebutuhan nasabah sesuai standar operasional prosedur (SOP) mencerminkan tingkat keandalan yang baik. Nasabah memperoleh layanan yang konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga meningkatkan rasa percaya terhadap bank. Temuan ini sejalan dengan konsep reliability yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kemampuan

perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan (Tjiptono & Chandra, 2022; Wirtz & Lovelock, 2021).

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap pegawai terlihat dari kesediaan mereka dalam membantu nasabah yang membutuhkan informasi maupun penyelesaian berbagai permasalahan layanan perbankan. Selama pelaksanaan magang, pegawai menunjukkan sikap responsif dengan memberikan arahan yang jelas kepada nasabah serta membantu menyelesaikan kebutuhan administrasi secara cepat dan tepat. Sikap tersebut menciptakan kenyamanan bagi nasabah selama proses pelayanan berlangsung.

Selain itu, kecepatan pegawai dalam menangani pertanyaan maupun keluhan nasabah menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan. Meskipun pada waktu tertentu terjadi peningkatan jumlah nasabah yang menyebabkan antrean lebih panjang, pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan secara maksimal sesuai kemampuan yang dimiliki. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi responsiveness telah diterapkan dengan baik dalam mendukung kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat (Kotler et al., 2021; Tjiptono, 2023).

Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan tercermin melalui profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan perbankan sehingga mampu memberikan informasi yang jelas serta membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Sikap sopan, ramah, dan kompeten yang ditunjukkan pegawai juga memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain profesionalisme, aspek keamanan transaksi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah. Selama observasi, seluruh proses pelayanan dilakukan dengan memperhatikan kerahasiaan data serta mengikuti prosedur keamanan yang telah ditetapkan oleh bank. Hal ini memberikan rasa aman bagi nasabah ketika melakukan transaksi maupun pengelolaan data pribadi. Temuan tersebut sesuai dengan konsep assurance yang menekankan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap organisasi penyedia jasa (Lovelock & Wirtz, 2021; Kasmir, 2023).

Empati (Empathy)

Empati pegawai terlihat dari sikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Setiap nasabah dilayani dengan pendekatan yang baik tanpa membedakan latar belakang maupun kebutuhan yang dimiliki. Pegawai berusaha menciptakan komunikasi yang nyaman sehingga nasabah merasa dihargai selama menerima pelayanan.

Selain keramahan, pegawai juga menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan setiap nasabah dengan memberikan penjelasan yang mudah dipahami serta membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Pendekatan personal tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa empati merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat dan harmonis (Tjiptono & Chandra, 2022; Afandi, 2022).

Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik pelayanan di Bank Sumsel Babel dapat dilihat dari kondisi lingkungan kerja yang bersih, tertata rapi, dan nyaman bagi nasabah. Ruang tunggu yang memadai, sistem antrean yang terorganisir, serta tersedianya berbagai fasilitas pendukung pelayanan memberikan kemudahan bagi nasabah selama berada di bank. Kondisi fisik yang baik mencerminkan profesionalisme perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain fasilitas pelayanan, penampilan pegawai yang rapi dan sesuai standar perusahaan juga menjadi bagian penting dari dimensi tangibles. Penggunaan teknologi dan sistem digital dalam mendukung proses pelayanan turut membantu meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya fasilitas yang memadai dan lingkungan pelayanan yang nyaman, nasabah memperoleh pengalaman yang lebih positif selama berinteraksi dengan bank. Temuan ini sesuai dengan pendapat Parasuraman et al. yang menyatakan bahwa aspek fisik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan jasa (Kotler et al., 2021; Tjiptono, 2023).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, responsif, serta didukung oleh fasilitas yang memadai membuat nasabah merasa nyaman dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan perbankannya. Kepuasan tersebut tercermin dari interaksi yang baik antara pegawai dan nasabah serta rendahnya keluhan yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Hasil observasi tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Apabila kelima dimensi tersebut terpenuhi dengan baik, maka akan tercipta kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan jasa. Namun demikian, beberapa kendala seperti antrean panjang pada jam-jam tertentu dan gangguan sistem masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai, evaluasi pelayanan secara berkala, dan optimalisasi teknologi menjadi langkah penting untuk mempertahankan kepuasan nasabah dalam jangka panjang (Kotler et al., 2021; Tjiptono & Chandra, 2022; Kasmir, 2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di Bank Sumsel Babel Cabang Kapten A. Rivai Palembang, dapat disimpulkan bahwa program magang memberikan pengalaman dan pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai dunia kerja, khususnya di bidang perbankan. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan operasional, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai sistem kerja bank, prosedur pelayanan, administrasi perbankan, serta pentingnya kedisiplinan, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan. Berbagai tugas yang dilakukan, seperti membantu proses pembuatan Kartu Pengenal Mahasiswa (KPM) Universitas Sriwijaya, penginputan data, pengarsipan dokumen, dan dukungan terhadap kebutuhan operasional kantor, turut meningkatkan kemampuan teknis mahasiswa dalam mengoperasikan aplikasi kerja, mengelola data, serta menjaga ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selain meningkatkan kompetensi teknis, kegiatan magang juga berperan dalam mengembangkan kemampuan nonteknis atau soft skills, seperti komunikasi, kerja sama

tim, kemampuan beradaptasi, manajemen waktu, serta etika kerja profesional. Interaksi secara langsung dengan pegawai dan nasabah memberikan pengalaman berharga dalam memahami pentingnya pelayanan yang baik, sikap ramah, serta kemampuan menghadapi berbagai karakter dan kebutuhan individu. Meskipun pada tahap awal terdapat kendala dalam memahami sistem kerja dan penggunaan aplikasi yang digunakan, hambatan tersebut dapat diatasi melalui bimbingan pegawai, pembelajaran mandiri, dan proses adaptasi yang berkelanjutan. Secara keseluruhan, kegiatan magang di Bank Sumsel Babel telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan bekal pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Zanafa Publishing.
- Arifin, Z. (2021). *Dasar-dasar manajemen bank*. Universitas Terbuka.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan perekonomian Indonesia 2023*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025: Transformasi digital sistem pembayaran*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Laporan sistem pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan Indonesia 2024*. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan perekonomian Indonesia 2025*. Bank Indonesia.
- Bank Sumsel Babel. (2024). *Profil perusahaan, visi dan misi Bank Sumsel Babel*. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.
- Bank Sumsel Babel. (2025). *Laporan tahunan Bank Sumsel Babel tahun 2025*. PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- International Labour Organization. (2021). *Skills development and employability in the future of work*. International Labour Organization.
- Kasmir. (2021a). *Etika customer service*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2021b). *Manajemen perbankan* (Edisi revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2022). *Panduan program magang dan studi independen bersertifikat (MSIB)*. Kemendikbudristek.
- Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi. (2026). *Pedoman program magang mahasiswa dan pengembangan kompetensi kerja*. Kemendiktisaintek.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Roadmap pengembangan dan penguatan perbankan Indonesia 2020–2025*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan perkembangan perbankan Indonesia tahun 2024*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Wahyuni, S., & Kurniawan, D. (2025). *Pengembangan soft skills mahasiswa melalui program magang untuk kesiapan memasuki dunia kerja*. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen*, 14(1), 55–68.