

LAPORAN KULIAH *INTERNSHIP* (MAGANG)

**“ANALISIS PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT KCP
AKSARA”**



WULAN ANGGREINI HUTAJULU

2301010075

PERIODE KULIAH *INTERNSHIP* (MAGANG)

9 Maret 2026 – 7 Agustus 2026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
INTERNASIONAL**

POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA

DELI SERDANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat telah melaksanakan magang (internship) di PT. Bank Sumut KCP Aksara sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Diajukan oleh:

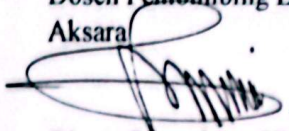
Wulan Anggreini Hutajulu

2301010075

Manajemen Pemasaran Internasional

Diketahui oleh:

Dosen Pembimbing Lapangan
Aksara



Binsar Sihombing, SE, M.Si

NIP/NIDN: 0108066502

Instansi Mitra PT. Bank Sumut KCP



Irwanto Alimuddin

Wakil Pimpinan

Disetujui oleh:

Instansi Mitra PT. Bank Sumut KCP Aksara



Wakil Pimpinan

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Internasional



Binsar Sihombing, SE, M.Si

NIP/NIDN : 0108066502

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Akhir Magang berjudul “Analisis Penerapan Layanan Prima (*Service Excellence*) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT Bank Sumut KCP Aksara” dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan magang selama 9 Maret–9 Agustus 2026 serta sebagai pengalaman dalam bidang pelayanan, administrasi, pemasaran, dan operasional perbankan.

Dalam prose penyusunan laporan ini, saya memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan,kekuatan,dan kelancaran selama pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan dalam bentuk doa maupu motivasi serta semangat kepada saya.
3. Pimpinan dan seluruh Pegawai PT Bank Sumut KCP Aksara yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan, dan pengalaman kerja selama pelaksanaan magang.
4. Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam proses penyusunan laporan akhir magang.
5. Seluruh dosen dan tenaga didik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang telah meberikan ilmu dan pengetahuan sebagai bekal bagi saya dalam melaksanakan kegiatan magang.
6. Teman-teman dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan ini.

Saya menyadari laporan ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan menambah wawasan mengenai penerapan *Service Excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Deli Serdang, 14 Agustus 2026

Wulan Anggreini Hutajulu

NIM: 2301010075

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan	1
1.3 Manfaat Kegiatan	2
BAB II	3
PROFIL PERUSAHAAN	3
2.1 Profil Perusahaan.....	3
2.2 Lokasi Perusahaan	3
2.3 Visi Misi Perusahaan	4
2.4 Jam Kerja Karyawan Perusahaan	4
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	4
BAB III.....	5
REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA.....	5
3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan	5
3.1.1 Tugas Utama	5
3.1.2 Rangkuman aktivitas kegiatan	6
3.2 Capaian Kerja.....	14
BAB IV	16
PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH	16
4.1 Uraian Masalah yang Muncul	16
4.2 Analisis Penyebab Masalah	17
4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan.....	17
4.4 Keterkaitan Permasalahan dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	18
4.5 Kesimpulan Pemecahan Masalah	19
BAB V.....	20
PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI	20
5.1 Portofolio Praktik Nyata.....	20

5.2 Dokumentasi Visual.....	22
BAB VI.....	24
PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN	24
6.1 Pengalaman Profesional yang di Peroleh	24
6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang	24
6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesional.....	25
BAB VII.....	26
PENUTUP.....	26
7.1 Kesimpulan.....	26
7.2 Saran.....	26
Daftar Pustaka.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah. Pelayanan perbankan tidak hanya berkaitan dengan transaksi, tetapi juga mencakup komunikasi, ketepatan administrasi, pemberian informasi produk, serta kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara profesional. Oleh karena itu, pemahaman mengenai penerapan pelayanan perbankan menjadi penting untuk dipelajari secara langsung melalui pengalaman kerja.

PT Bank Sumut KCP Aksara menjadi tempat pelaksanaan internship yang memberikan pengalaman langsung dalam pelayanan nasabah, pembukaan rekening, administrasi, pemasaran, survei usaha, serta proses akad dan pencairan kredit. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman mengenai penerapan layanan perbankan dalam mendukung kebutuhan nasabah.

Melalui kegiatan internship tersebut, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan sekaligus mengembangkan keterampilan komunikasi, pelayanan, ketelitian, kerja sama, tanggung jawab, dan profesionalisme. Pengalaman selama internship juga memberikan pemahaman baru bahwa pelayanan yang baik, informasi yang jelas, proses administrasi yang tepat, serta hubungan yang terjaga dengan nasabah dapat mendukung terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, kegiatan internship di PT Bank Sumut KCP Aksara menjadi sarana penting dalam mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja, khususnya dalam bidang pelayanan dan pemasaran di sektor perbankan.

1.2 Tujuan Kegiatan

Tujuan utama dari kegiatan magang di PT. Bank Sumut adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan perbankan sehingga mahasiswa dapat memahami kondisi dunia kerja yang sebenarnya.
2. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya ilmu manajemen pemasaran, komunikasi bisnis, pelayanan, administrasi, perilaku konsumen, dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan dalam kegiatan kerja nyata.
3. Memahami proses pelayanan perbankan, khususnya pelayanan *Customer Service*, pembukaan rekening, pemberian informasi produk, serta penanganan kebutuhan nasabah secara ramah, sopan, responsif, akurat, dan

sesuai prosedur.

4. Memahami dan mengembangkan kemampuan dalam kegiatan pemasaran serta proses kredit perbankan, mulai dari sosialisasi dan prospek produk, pembagian brosur, survei kelayakan usaha, pemeriksaan data dan dokumen, hingga proses akad dan pencairan kredit.
5. Meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis, meliputi kemampuan administrasi ketelitian, komunikasi profesional, observasi dan analisis, kerja sama tim, tanggung jawab, kedisiplinan, kemampuan beradaptasi, serta kemampuan membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
6. Meningkatkan kesiapan memasuki dunia kerja dengan memahami penerapan *customer relationship management*, pentingnya kepuasan dan loyalitas nasabah, serta membangun sikap profesional melalui pengalaman nyata dalam kegiatan operasional PT Bank Sumut.

1.3 Manfaat Kegiatan

Selama melakukan magang, begitu banyak manfaat yang sudah didapat yaitu:

1. Memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa mengenai aktivitas, lingkungan, dan tanggung jawab kerja di sektor perbankan.
2. Menghubungkan teori perkuliahan dengan praktik kerja, khususnya dalam bidang pemasaran, komunikasi bisnis, pelayanan, administrasi, perilaku konsumen, dan pengelolaan hubungan pelanggan.
3. Meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, termasuk membantu kebutuhan *Customer Service*, pembukaan rekening, penyampaian informasi, dan pelayanan sesuai prosedur.
4. Memperluas pemahaman mengenai pemasaran dan pembiayaan perbankan melalui kegiatan promosi produk, survei usaha, pemeriksaan dokumen, serta proses akad dan pencairan kredit.
5. Mengembangkan kompetensi kerja dan kemampuan interpersonal, seperti ketelitian, komunikasi, analisis, kerja sama, disiplin, tanggung jawab, adaptasi, dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah.
6. Mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja dengan memahami pengelolaan hubungan nasabah (*customer relationship management*), pentingnya kepuasan dan loyalitas nasabah, serta penerapan sikap profesional dalam lingkungan kerja.

Sumatera Utara.

2.3 Visi Misi Perusahaan

Visi dan misi perusahaan sebagai fondasi untuk menjadi penyedia layanan perbankan terpercaya, dengan penekanan pada Memberikan Pelayanan Terbaik. (<https://www.banks Sumut.co.id/>)

Visi :

“Menjadi Bank pilihan Utama yang Solid dan Unggul sebagai Mitra Usaha dan Pembangunan.”

Misi:

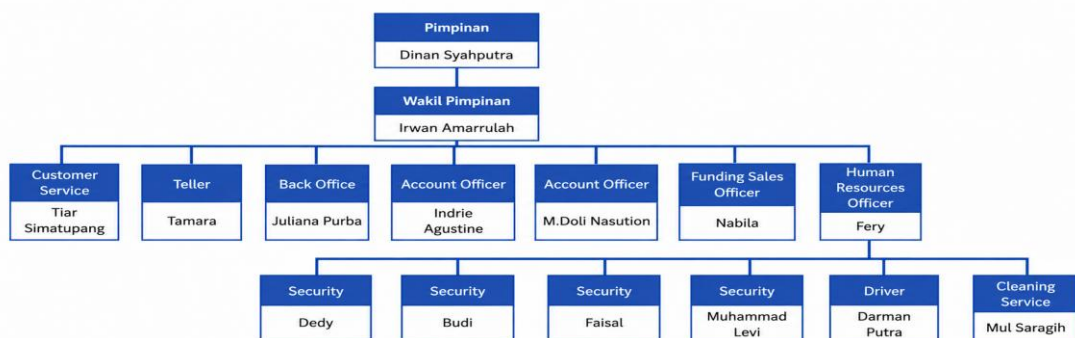
- Mengelola keuangan pemerintah dan masyarakat secara professional berdasarkan prinsip kehati-hatian.
- Memberikan layanan keuangan terbaik untuk mendukung kemaslahatan usaha dan pembangunan daerah.
- Mendukung program keuangan berkelanjutan sesuai prinsip *Environment, Social, & Governance (ESG)*.
- Menciptakan intellectual capital yang unggul dengan mewujudkan budaya perusahaan yang SMART dan TERBAIK.

2.4 Jam Kerja Karyawan Perusahaan

Hari : Senin – Jumat

Jam : 07.30 – 17.00

2.5 Struktur Organisasi Perusahaan



BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

PT Bank Sumut merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara bersama Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Utara. Pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau PT Bank Sumut yang berkedudukan dan berkantor pusat di Medan, Jalan Imam Bonjol No. 18 Medan. Seiring perkembangannya, Bank Sumut terus memperluas layanan perbankan kepada masyarakat melalui berbagai jaringan kantor, salah satunya PT Bank Sumut KCP Aksara, yang berperan dalam memberikan pelayanan perbankan, administrasi, penyaluran kredit, serta pemasaran produk dan layanan bank kepada nasabah.

Dalam perkembangannya, Bank Sumut terus menunjukkan pertumbuhan kinerja dan memperkuat pelayanan kepada masyarakat. Pada tahun 2025, total aset Bank Sumut mencapai Rp48,3 triliun, meningkat 6,38% dibandingkan tahun 2024, dengan Dana Pihak Ketiga sebesar Rp38,6 triliun serta kredit dan pembiayaan sebesar Rp32,09 triliun. Laba bersih tercatat sebesar Rp691 miliar dan rasio kecukupan modal meningkat menjadi 23,31%. PT Bank Sumut KCP Aksara turut mendukung perkembangan tersebut melalui pelayanan yang mengutamakan *Service Excellence* (Layanan Prima), seperti pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan responsif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah.

2.2 Lokasi Perusahaan



PT. Bank Sumut KCP Aksara

Alamat : Jl. William Iskandar No.105, Bantan Tim., Kota Medan 20222

BAB III

REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA

3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan

3.1.1 Tugas Utama

Selama melaksanakan kegiatan internship di PT Bank Sumut KCP Aksara, mahasiswa mendapat kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional yang ada di perbankan, khususnya pada bidang pelayanan nasabah, administrasi, pemasaran, dan proses kredit. Pelaksanaan tugas dilakukan berdasarkan arahan mentor serta mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Bank Sumut.

Adapun tugas utama yang dilaksanakan selama kegiatan internship adalah sebagai berikut:

1. Membantu pelayanan nasabah, khususnya membantu *Customer Service* dalam pembukaan rekening baru, pengecekan kelengkapan dokumen, penginputan data, pemberian informasi produk dan layanan, serta membantu menangani kebutuhan dan keluhan nasabah.
2. Membantu kegiatan administrasi perbankan, seperti melakukan pengecekan, verifikasi, pengelolaan, pengarsipan, dan pembaruan data serta dokumen nasabah untuk menjaga keakuratan administrasi
3. Membantu proses kredit, terutama Kredit Multi Guna (KMG) dan Kredit Usaha Rakyat (KUR), melalui persiapan dokumen, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data, pendampingan akad, serta membantu proses administrasi pencairan kredit.
4. Mengikuti kegiatan survei dan analisis calon debitur, dengan mengikuti petugas kredit dalam peninjauan langsung terhadap kondisi usaha, potensi pengembangan usaha, kemampuan pembayaran, penggunaan dana, dan kelayakan calon debitur.
5. Mengikuti kegiatan pemasaran produk perbankan, khususnya melalui sosialisasi dan pembagian brosur KUR kepada masyarakat, pedagang, pelaku usaha, serta ASN untuk meningkatkan pemahaman dan minat terhadap produk kredit PT Bank Sumut.
6. Mendukung layanan perbankan digital, seperti membantu pembuatan dan pengantaran QRIS Bank Sumut kepada pelaku usaha serta memberi edukasi bagaimana menggunakan QRIS sebagai sarana pembayaran non-tunai.
7. Mengikuti kegiatan pelayanan nasabah prioritas, melalui kegiatan

pemberian apresiasi seperti pemberian hadiah ulang tahun dan kunjungan kepada nasabah sebagai bagian dari upaya menjaga hubungan baik dan meningkatkan loyalitas nasabah.

8. Membantu kegiatan administrasi nasabah, seperti proses pergantian spesimen akibat perubahan pengurus atau bendahara dengan melakukan pengecekan data dan kelengkapan dokumen sesuai prosedur yang berlaku.
9. Membantu dalam kegiatan *Back Office*, terutama dalam pengelolaan dan pengecekan dokumen serta administrasi kantor untuk membantu kelancaran kegiatan operasional PT Bank Sumut KCP Aksara.

3.1.2 Rangkuman aktivitas kegiatan

Nama	Wulan Anggreini Hutajulu
NIM	2301010075
Instansi Mitra	PT Bank Sumut KCP Aksara
Periode	09 Maret 2026 – 07 Agustus 2026

Minggu ke-1 (9 Maret 2026 – 13 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan pembukaan tabungan Bank Sumut, melakukan pendaftaran BPJS ketenagakerjaan sebagai salah satu persyaratan magang di PT Bank Sumut KCP Aksara, serta mengikuti pengenalan lingkungan kerja yang meliputi tata tertib, struktur organisasi, budaya kerja, fasilitas, dan unit kerja.
Selasa	Mempelajari SOP yang berlaku di PT Bank Sumut serta membantu <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru, termasuk membantu proses administrasi dan memberikan informasi yang diperlukan kepada nasabah.
Rabu	Mencari dan menyiapkan hadiah lebaran sesuai kebutuhan nasabah prioritas di pajak petisah, kemudian membantu menyerahkan hadiah tersebut sebagai bentuk apresiasi PT Bank Sumut dalam menjaga loyalitas, meningkatkan kepuasan, dan mempererat hubungan dengan nasabah prioritas.
Kamis	Membantu <i>Customer Service</i> dalam proses pembukaan rekening atau tabungan baru serta membantu penyelesaian administrasi perbankan untuk mendukung kelancaran pelayanan dan operasional pada unit

	<i>Customer Service.</i>
Jumat	Membantu <i>Customer Service</i> dalam proses pembukaan rekening atau tabungan baru serta membantu penyelesaian administrasi perbankan dengan melakukan pengelolaan dokumen pendukung pelayanan nasabah.

Minggu ke-2 (16 Maret 2026 – 20 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu petugas kredit dalam akad kredit, pengecekan dokumen, dan pendampingan penandatanganan perjanjian kredit.
Selasa	Melakukan promosi KUR melalui pemasangan spanduk dan penyampaian informasi kepada masyarakat.
Rabu	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena cuti bersama Hari Suci Nyepi.
Kamis	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena Hari Suci Nyepi
Jumat	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena cuti bersama Hari Raya Idul Fitri.

Minggu ke-3 (23 Maret 2026 – 27 Maret 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena cuti bersama Hari Raya Idul Fitri.
Selasa	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena cuti bersama Hari Raya Idul Fitri.
Rabu	Membantu pengelolaan, pengarsipan dokumen, dan pencatatan data administrasi perbankan.
Kamis	Mengikuti Survei kelayakan usaha laundry di Medan Polonia dan membantu verifikasi data calon debitur.
Jumat	Mengikuti senam rutin dan membantu kegiatan administrasi perbankan sesuai arahan pegawai.

Minggu ke-4 (30 Maret 2026 – 3 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu pembukaan rekening, verifikasi dokumen, penagihan KMG dan KUR, serta pengantaran <i>voucher</i> ulang tahun kepada nasabah prioritas.

Selasa	Membantu administrasi pencairan kredit melalui pengecekan dan verifikasi dokumen.
Rabu	Melakukan promosi KUR 0% kepada masyarakat dan pelaku usaha di Pasar Bengkok Aksara
Kamis	Melakukan promosi KUR melalui pembagian brosur kepada masyarakat di Pasar Bengkok.
Jumat	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena libur nasional Jumat Agung.

Minggu ke-5 (6 April 2026 – 10 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Mengantarkan hadiah ulang tahun kepada nasabah prioritas sebagai bentuk apresiasi dan menjaga hubungan baik.
Selasa	Mengantarkan <i>voucher</i> ulang tahun kepada nasabah prioritas sebagai bentuk apresiasi dan menjaga loyalitas nasabah.
Rabu	Mengikuti kegiatan Halal Bihalal untuk mempererat silaturahmi dan kebersamaan antarpegawai.
Kamis	Membagikan brosur KUR 0% di kawasan Aksara sebagai upaya promosi dan sosialisasi produk pembiayaan Bank Sumut.
Jumat	Mengikuti senam rutin dan membantu administrasi perkantoran untuk mendukung kebugaran serta kelancaran operasional kerja.

Minggu ke-6 (13 April 2026 – 17 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu administrasi dan persiapan dokumen pencairan KUR untuk memastikan kelengkapan dan kelancaran akad kredit.
Selasa	Melakukan kunjungan ke SMP Negeri 6 Medan untuk mempromosikan produk dan layanan PT Bank Sumut.
Rabu	Membantu menyusun surat memorandum untuk PNS sebagai bagian dari administrasi dan penyampaian informasi perbankan.
Kamis	Melakukan kunjungan ke SMP Negeri 6 Medan untuk sosialisasi pembukaan rekening dan koordinasi deposito nasabah prioritas.
Jumat	Membantu <i>Customer Service</i> dalam pembukaan rekening baru, pengecekan dokumen, dan verifikasi data nasabah sesuai prosedur.

Minggu ke-7 (20 April 2026 – 24 April 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu <i>Customer Service</i> dalam pembukaan rekening baru, verifikasi data, dan penginputan informasi nasabah.

Selasa	Membantu administrasi pencairan KMG dengan memeriksa kelengkapan dokumen dan persyaratan kredit.
Rabu	Mengikuti kunjungan prospek usaha peternakan ayam untuk menganalisis potensi pembiayaan.
Kamis	Mengikuti kunjungan survei usaha ternak bebek dan ayam geprek untuk mendukung analisis kredit, serta mengantarkan kado ulang tahun kepada nasabah prioritas sebagai bentuk apresiasi dan layanan prima.
Jumat	Membagikan brosur KUR 0% kepada pelaku UMKM di Jalan Pimpinan sebagai upaya promosi dan sosialisasi pembiayaan.

Minggu ke-8 (27 April 2026 – 1 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu pembuatan QRIS Bank Sumut bagi pelaku usaha di MMTC serta menjelaskan penggunaannya.
Selasa	Membantu pengelolaan administrasi data nasabah melalui pengecekan, pengarsipan, dan pembaruan data.
Rabu	Menyortir data kredit nasabah yang telah lunas untuk ketertiban arsip.
Kamis	Membantu persiapan dan pemeriksaan dokumen pencairan KMG sesuai prosedur Bank Sumut.
Jumat	Pada 1 Mei kegiatan magang tidak dilaksanakan karna tanggal merah dalam rangka Hari Buruh Internasional.

Minggu ke-9 (4 Mei 2026 – 8 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu proses pencairan KMG melalui pengecekan dokumen dan verifikasi data debitur.
Selasa	Membantu proses pencairan KMG melalui pengecekan dokumen dan verifikasi data debitur.
Rabu	Membantu pembukaan rekening baru dan administrasi pencairan dana melalui verifikasi data serta pengecekan dokumen sesuai prosedur.
Kamis	Mendampingi survei dan prospek usaha butik, konveksi, serta sembako untuk mendukung analisis calon nasabah dan pemasaran produk perbankan, serta membantu pembaruan data nasabah.
Jumat	Membagikan brosur KUR 0% di Jl. William Iskandar.

Minggu ke-10 (11 Mei 2026 – 15 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
------	-----------------

Senin	Membantu pembaruan Perjanjian Kredit (PK)/Adendum melalui verifikasi dokumen dan data debitur.
Selasa	Mempromosikan KUR 0% melalui pembagian brosur di Jl. William Iskandar serta membantu proses akad KMG melalui persiapan dan pengecekan dokumen
Rabu	Membantu pembuatan surat dan pengelolaan administrasi perbankan.
Kamis	14 Mei 2026 tidak melaksanakan magang karna dalam rangka memperingati Kenaikan Yesus Kristus.
Jumat	15 Mei 2026, kegiatan magang dan operasional Bank Sumut diliburkan karena cuti bersama.

Minggu ke-11 (18 Mei 2026 – 22 Mei 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membagikan brosur KUR 0% kepada masyarakat dan pelaku usaha di Laut Dendang
Selasa	Membantu akad pencairan KUR melalui persiapan dokumen dan administrasi.
Rabu	Membantu <i>Customer Service</i> mengelola data dan dokumen nasabah.
Kamis	Mengecek arsip kredit untuk memastikan status pinjaman nasabah.
Jumat	Membantu <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah dan mengikuti senam.

Minggu ke-12 (25 Mei 2026 – 29 Mei 2029)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan prospek lokasi usaha calon debitur di Percut Sei Tuan untuk mendukung analisis kredit.
Selasa	Mengecek status kredit nasabah serta membantu membuat konten edukasi tentang proses pembukaan rekening.
Rabu	27 Mei 2026, kegiatan magang diliburkan dalam rangka Idul Adha 1447 H.
Kamis	28 Mei 2026, kegiatan magang diliburkan karena cuti bersama Idul Adha.
Jumat	Mengecek status kredit nasabah dan mengikuti senam bersama.

Minggu ke-13 (1 Juni 2026 – 5 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	1 Juni 2026, kegiatan magang diliburkan dalam rangka Hari Lahir Pancasila.

Selasa	Membantu administrasi kantor melalui pengelolaan dokumen serta data.
Rabu	Membantu administrasi kantor dan mengantarkan hadiah ulang tahun kepada nasabah prioritas.
Kamis	Membantu administrasi kantor untuk mendukung kelancaran operasional.
Jumat	Membantu administrasi kantor, mengikuti kegiatan perpisahan Ibu Wakil Pimpinan, dan senam bersama.

Minggu ke-14 (8 Juni 2026 – 13 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu pengecekan, pengelolaan, dan pengarsipan dokumen perbankan.
Selasa	Melakukan promosi KUR, mengantarkan berkas pencairan, dan membantu administrasi.
Rabu	Membantu proses pencairan KUR bagi nasabah usaha konveksi.
Kamis	Membantu pembuatan addendum dan proses realisasi KMG.
Jumat	Mengantarkan barcode QRIS kepada nasabah prioritas dan mengikuti <i>survey</i> kelayakan usaha catering di medan amplas.

Minggu ke-15 (15 Juni 2026 – 19 Juni 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan sosialisasi produk kredit KMG kepada ASN di SMPN 35 Medan dan MAN 1.
Selasa	Kegiatan magang tidak dilaksanakan karena libur nasional Tahun Baru Islam.
Rabu	Membantu verifikasi data nasabah kredit dan mengikuti <i>survey</i> usaha dagang jeans dan pakaian.
Kamis	Mengikuti sosialisasi KMG kepada ASN di Dinas Perkebunan Kota Medan.
Jumat	Membantu akad dan pencairan KUR, promosi KUR, serta verifikasi dan pengumpulan tanda tangan dokumen.

Minggu ke-16 (22 Juni 2026 – 26 Juni 2026)

Hari	Uraian kegiatan
Senin	Membantu administrasi dokumen dan kegiatan operasional kantor.
Selasa	Membantu realisasi KMG melalui administrasi dan verifikasi dokumen.
Rabu	Mengikuti <i>survey</i> kelayakan usaha perdagangan sayur-mayur dan membantu administrasi.

Kamis	Mengikuti <i>survey</i> kelayakan usaha rumah sewa dan gas elpiji serta mendampingi <i>FSO</i> melayani nasabah prioritas.
Jumat	Membantu administrasi kantor dan mengikuti kegiatan jumat fit.

Minggu ke-17 (29 juni 2026 – 4 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu administrasi kantor dan proses pencairan.
Selasa	Membantu administrasi dan mendampingi <i>FSO</i> mengantarkan kado ulang tahun nasabah prioritas.
Rabu	Mendampingi <i>FSO</i> mengantarkan hadiah ulang tahun berupa buah kepada nasabah prioritas dan membantu pencairan KMG.
Kamis	Membantu pencairan KMG dan administrasi kantor.
Jumat	Menghadiri undangan pernikahan nasabah prioritas, membantu administrasi kantor, dan mengikuti Jumat Fit.

Minggu ke-18 (6 Juli 2026 – 10 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu dalam kegiatan administrasi kantor.
Selasa	Membantu dalam kegiatan administrasi kantor.
Rabu	Mengikuti petugas <i>FSO</i> dalam penyiapan dan pengantaran kado ulang tahun kepada nasabah prioritas serta membantu pembaruan spesimen nasabah di Kantor Gedung Keuangan Negara Provinsi Sumatera Utara sebagai bagian dari administrasi dan penerapan layanan prima.
Kamis	Membantu petugas kredit dalam realisasi dan akad KUR 0% bagi nasabah usaha rumah kos.
Jumat	Membantu petugas kredit dalam realisasi dan akad KMG serta mengikuti kegiatan Jumat Fit berupa senam bersama di kantor.

Minggu ke-19 (13 Jui 2026 – 17 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu kegiatan administrasi dengan melakukan pengecekan dan verifikasi data nasabah untuk memastikan status rekening yang masih aktif maupun yang telah ditutup.
Selasa	Membantu proses akad pencairan KMG dengan menyiapkan dan memeriksa dokumen serta mendampingi penandatanganan akad, sekaligus melayani nasabah ASN dengan memberikan informasi terkait persyaratan, plafon, bunga, jangka waktu, dan prosedur pengajuan kredit.
Rabu	Membagikan brosur KUR kepada pedagang sebagai upaya promosi dan sosialisasi produk kredit bank.

Kamis	Membantu <i>Customer Service</i> dalam pembukaan rekening nasabah baru, meliputi pengisian ePOM, pengecekan dokumen, dan pencetakan buku tabungan, serta membantu <i>Back Office</i> dalam pengelolaan administrasi dan dokumen sesuai prosedur bank.
Jumat	Membantu petugas <i>Back Office</i> dalam pengelolaan dan pengecekan dokumen administrasi sesuai prosedur bank.

Minggu ke-20 (20 Juli 2026 – 24 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu petugas <i>Back Office</i> dalam pengelolaan dan pengecekan dokumen administrasi serta mengikuti perayaan ulang tahun Pimpinan PT Bank Sumut KCP Aksara bersama seluruh pegawai.
Selasa	Membantu petugas <i>Back Office</i> dalam pengelolaan dan pengecekan dokumen administrasi sesuai SOP PT Bank Sumut.
Rabu	Melaksanakan pemasaran KUR dengan menyebarkan brosur kepada pedagang di Jalan Pancing serta mengikuti perayaan ulang tahun pegawai <i>Back Office</i> PT Bank Sumut KCP Aksara bersama seluruh pegawai untuk mempererat kebersamaan dan kekompakan.
Kamis	Melakukan pemasaran KUR dengan menyebarkan brosur kepada pedagang di Pasar MMTC
Jumat	Membantu petugas dalam pengelolaan, pengecekan, dan pengarsipan dokumen administrasi sesuai prosedur PT Bank Sumut.

Minggu ke-21 (27 Juli 2026 – 31 Juli 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Melakukan survei kelayakan usaha laundry di Laut Dendang serta membantu administrasi dan pengelolaan dokumen di kantor.
Selasa	Membantu petugas <i>Back Office</i> dalam memeriksa dan memverifikasi kelengkapan data serta dokumen nasabah sesuai persyaratan.
Rabu	Membantu Wakil Pimpinan dalam proses akad pencairan KMG karena petugas <i>Back Office</i> berhalangan hadir.
Kamis	Melaksanakan survei kelayakan usaha ternak bebek di Percut Sei Tuan dan Bandar Setia serta membantu menjelaskan persyaratan KUR 0% tanpa agunan kepada nasabah usaha warkop.
Jumat	Membantu <i>FSO</i> dalam pergantian spesimen sekolah melalui verifikasi data dan kelengkapan dokumen sesuai prosedur.

Minggu ke-22 (3 Agustus 2026 – 7 Agustus 2026)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	Membantu pelayanan pembukaan rekening serta administrasi pencairan dan akad KUR.
Selasa	Membantu <i>Customer Service</i> melayani nasabah dan memberikan informasi produk perbankan.
Rabu	Membantu proses pencairan dan akad KMG melalui pengecekan dokumen dan data nasabah.
Kamis	Tidak hadir magang dikarekan ijin sakit.
Jumat	Mengikuti pertemuan penutupan magang dan penyerahan cenderamata, membantu penginputan data pembukaan rekening, serta mengikuti kegiatan Jumat Fit.

3.2 Capaian Kerja

Selama melaksanakan internship di PT Bank Sumut KCP Aksara, memberikan berbagai capaian yang berkaitan dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta pemahaman praktis mengenai dunia perbankan. Adapun beberapa capaian yang diperoleh selama kegiatan magang antara lain:

1. Mampu mendukung pelayanan *Customer Service*, khususnya dalam proses pembukaan rekening baru, pengecekan kelengkapan dokumen, penginputan data, serta pemberian informasi dasar mengenai produk dan layanan perbankan.
2. Mampu mendukung proses administrasi kredit, mulai dari pengecekan dan verifikasi dokumen, persiapan berkas, pendampingan akad hingga proses pencairan KUR dan KMG.
3. Memperoleh pengalaman langsung dalam survei kelayakan usaha, seperti usaha laundry, catering, butik, konveksi, sembago, perdagangan sayur, rumah sewa, jual beli gas elpiji, peternakan bebek dan survei lainnya. Kegiatan tersebut meningkatkan kemampuan observasi dan pengumpulan informasi mengenai kondisi usaha calon debitur.
4. Mampu melakukan kegiatan pemasaran langsung, khususnya melalui sosialisasi dan pembagian brosur KUR untuk UMKM, pedagang, pelaku usaha dan kredit KMG untuk ASN di beberapa lokasi.
5. Memahami penerapan pelayanan prima (*service Excellence*) dalam kegiatan perbankan melalui pelayanan yang ramah, cepat, akurat, aman, dan profesional serta penerapan budaya pelayanan terbaik.

6. Meningkatkan kemampuan administrasi dan verifikasi data, termasuk pengecekan status rekening, kelengkapan dokumen, data kredit, pembaruan data nasabah, serta proses pergantian spesimen.
7. Memperoleh pengalaman dalam pelayanan nasabah prioritas, melalui pemberian apresiasi, kunjungan, dan kegiatan yang bertujuan menjaga hubungan baik serta meningkatkan loyalitas nasabah.
8. Memahami penerapan layanan perbankan digital, khususnya penggunaan QRIS Bank Sumut sebagai sarana transaksi non-tunai yang mendukung kemudahan dan efisiensi pembayaran bagi pelaku usaha serta memahami website Epom Bank Sumut untuk pendaftaran pembukaan rekening atau tabungan baru.
9. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan interpersonal, terutama ketika berinteraksi dengan nasabah, calon debitur, masyarakat, ASN, pegawai, dan pimpinan dalam berbagai kegiatan layanan maupun pemasaran.
10. Meningkatkan profesionalisme kerja, yang ditunjukkan melalui kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, kemampuan beradaptasi, kerja sama tim, serta kepatuhan terhadap SOP dan kerahasiaan data nasabah.

Dengan berbagai capaian tersebut, kegiatan internship memberikan pengalaman kerja yang komprehensif kepada penulis mengenai proses bisnis perbankan, mulai dari pelayanan dan administrasi, pemasaran produk, proses survei dan analisis kredit, hingga akad dan pencairan kredit. Pengalaman tersebut juga menjadi sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata.

BAB IV

PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Uraian Masalah yang Muncul

Selama internship di PT Bank Sumut KCP Aksara, penulis memperoleh pengalaman dalam pelayanan nasabah dan mengamati bahwa *Service Excellence* tidak hanya berfokus pada penyelesaian kebutuhan, tetapi juga pengalaman nasabah. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah nasabah membandingkan pelayanan KCP Aksara dengan unit atau cabang lain ataupun Bank lain dari segi kecepatan, komunikasi, respons, dan kenyamanan, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan pengamatan selama internship, permasalahan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya Perbandingan Pengalaman Pelayanan Antar Cabang atau Unit

Nasabah sering membandingkan pelayanan KCP Aksara dengan cabang atau unit Bank Sumut lainnya atau bahkan Bank-Bank lainnya, terutama dari segi keramahan, kecepatan, informasi, dan kenyamanan. Perbedaan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun pelayanan telah sesuai prosedur.

2. Perbedaan Ekspektasi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan

Pengalaman positif sebelumnya dapat meningkatkan ekspektasi nasabah terhadap pelayanan. Jika pelayanan yang diterima tidak sesuai harapan, nasabah dapat merasa tidak puas dan menyampaikan keluhan atau membandingkan pelayanan dengan unit lain.

3. Tantangan dalam Memberikan Pelayanan yang Konsisten

Service Excellence menuntut pelayanan yang konsisten meskipun kebutuhan dan karakter setiap nasabah berbeda. Konsistensi berarti memastikan setiap nasabah memperoleh pelayanan yang ramah, responsif, tepat, aman, dan profesional sesuai kebutuhannya.

4. Menjaga Kepuasan Nasabah Ketika Harapan Tidak Terpenuhi

Tidak semua kebutuhan nasabah dapat dipenuhi sesuai harapan karena prosedur, ketentuan, atau kondisi operasional. Tantangannya adalah tetap memberikan pelayanan yang baik agar ketidakpuasan tidak mengurangi kepercayaan nasabah terhadap bank.

5. Mempertahankan Hubungan dan Loyalitas Nasabah

Kepuasan pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan hubungan dan loyalitas nasabah. Selama internship, penulis terlibat dalam pelayanan nasabah prioritas melalui pemberian apresiasi dan kunjungan. Tantangannya adalah menjaga perhatian secara konsisten agar nasabah merasa dihargai dan tetap percaya kepada PT Bank Sumut KCP Aksara.

4.2 Analisis Penyebab Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan munculnya permasalahan tersebut, yaitu:

1. Pengalaman Nasabah yang Berbeda

Nasabah dapat memiliki pengalaman pelayanan dari berbagai cabang, unit Bank Sumut, ataupun Bank lain. Pengalaman tersebut kemudian menjadi dasar bagi nasabah dalam menilai pelayanan yang diterimanya di KCP Aksara.

2. Ekspektasi Nasabah yang berbeda

Setiap nasabah memiliki tingkat harapan yang berbeda terhadap kecepatan, keramahan, responsivitas, dan kenyamanan pelayanan.

3. Perbedaan Situasi Pelayanan

Kondisi jumlah nasabah, jenis kebutuhan, kelengkapan dokumen, serta aktivitas operasional dapat mempengaruhi proses layanan. Hal tersebut dapat menyebabkan pengalaman pelayanan yang diterima nasabah tidak selalu sama.

4. Pentingnya Komunikasi dalam Pelayanan

Pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari cara petugas berkomunikasi. Penjelasan yang kurang tepat atau respons yang dianggap kurang cepat dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

5. Loyalitas Membutuhkan Hubungan Baik Berkelanjutan

Nasabah yang merasa puas belum tentu secara otomatis menjadi loyal. Bank perlu mempertahankan kepuasan tersebut melalui kepercayaan, perhatian, komunikasi, dan hubungan yang baik secara berkelanjutan.

4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan

Untuk menghadapi permasalahan tersebut, penerapan *Service Excellence* dilakukan dengan tetap berpedoman pada SOP PT Bank

Sumut, tetapi juga memperhatikan pengalaman dan kebutuhan nasabah.

1. Mendengarkan Keluhan Nasabah

Petugas mendengarkan keluhan nasabah dengan sabar dan memberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahan agar dapat memahami kebutuhan dan penyebab ketidakpuasan.

2. Memberikan Respons yang Ramah dan Empati

Petugas perlu menunjukkan empati tanpa memperdebatkan perbandingan pelayanan, serta menjelaskan bahwa pelayanan akan terus ditingkatkan sesuai kebutuhan nasabah.

3. Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan

Pelayanan dilakukan dengan memahami kebutuhan setiap nasabah agar lebih tepat, cepat, dan memberikan pengalaman yang positif.

4. Meningkatkan Konsistensi *Service Excellence*

Pelayanan perlu dilakukan secara konsisten dengan mengutamakan keramahan, kecepatan, ketepatan, komunikasi yang jelas, keamanan, dan profesionalisme.

5. Memperkuat Hubungan dan Loyalitas Nasabah

Hubungan dapat dijaga melalui perhatian, apresiasi, komunikasi, dan pelayanan personal, seperti kunjungan serta pemberian apresiasi kepada nasabah prioritas.

4.4 Keterkaitan Permasalahan dengan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Perbandingan pelayanan antar cabang atau unit dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Perbedaan pengalaman dapat menimbulkan ketidakpuasan apabila pelayanan dianggap tidak sesuai harapan.

Namun, perbandingan tersebut juga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan *Service Excellence* melalui sikap ramah, responsif, komunikasi yang baik, ketepatan, dan pemahaman kebutuhan nasabah dapat membantu mengurangi ketidakpuasan.

4.5 Kesimpulan Pemecahan Masalah

Permasalahan utama selama internship adalah adanya perbandingan pengalaman pelayanan antara PT Bank Sumut KCP Aksara dengan cabang atau unit Bank Sumut lainnya yang dapat memengaruhi ekspektasi dan kepuasan nasabah. Penyelesaiannya dilakukan melalui penerapan *Service Excellence* dengan mendengarkan keluhan, memberikan respons empati, serta menjaga keramahan, ketepatan, dan profesionalisme pelayanan.

Selain itu, hubungan dengan nasabah diperkuat melalui komunikasi, perhatian, apresiasi, dan kunjungan kepada nasabah prioritas. Dengan demikian, *Service Excellence* menjadi pendekatan untuk meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, dan mempertahankan loyalitas nasabah.

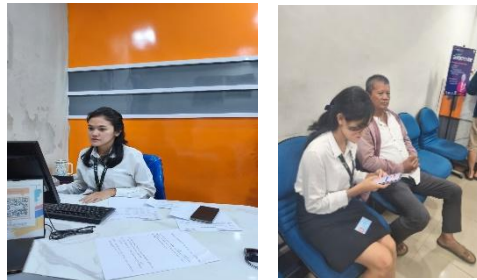
BAB V

PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI

5.1 Portofolio Praktik Nyata

1. Pelayanan *Customer Service*

Praktik Nyata dalam pembukaan rekening dan pelayanan nasabah



2. Pengelolaan dan pengecekan dokumen serta pendampingan akad KUR dan KMG.

Membantu pengecekan dokumen, persiapan berkas, pendampingan akad, serta memberikan informasi dasar mengenai produk dan layanan perbankan.



3. Kunjungan dan Survei Usaha

Mengikuti survei berbagai usaha seperti laundry, butik, konveksi, sembako, rumah sewa, peternak bebek.



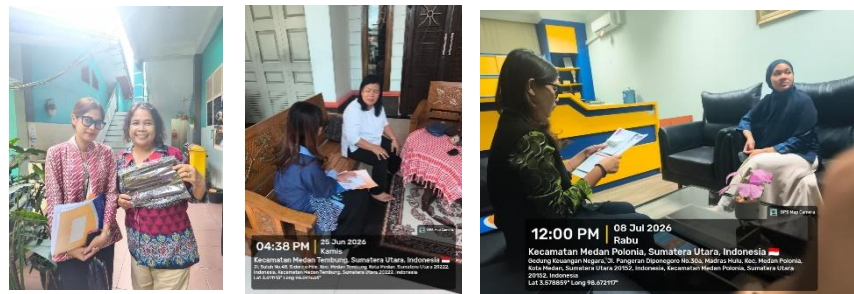
4. Kegiatan Pemasaran

Melakukan sosialisasi dan pembagian brosur KUR kepada UMKM, pedagang, dan pelaku usaha serta membantu promosi produk kredit KMG bagi ASN.



5. Pelayanan Prima (*service Excellence*)

Menerapkan pelayanan ramah, cepat, tepat, aman, dan professional dalam berinteraksi dengan nasabah.



6. Layanan Perbankan Digital

Membantu pembuatan QRIS Bank Sumut serta memahami penggunaan Epom dalam proses pembukaan rekening.



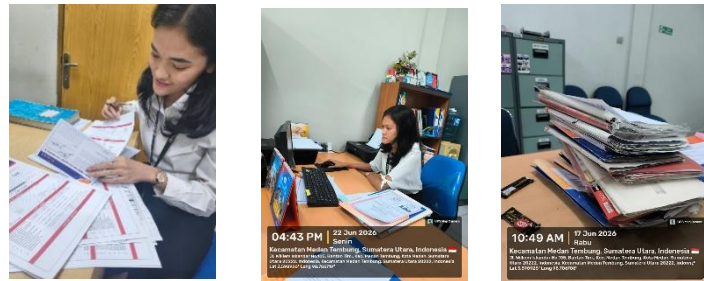
7. Pelayanan Nasabah Prioritas

Membantu kegiatan kunjungan dan pemberian apresiasi kepada nasabah prioritas sebagai upaya menjaga hubungan dan loyalitas nasabah.



8. Administrasi dan Verifikasi Data

Membantu pengecekan data rekening dan kredit, pengarsipan dokumen, pembaruan data nasabah, serta pergantian specimen.



9. Komunikasi dan Kerja Sama

Meningkatkan kemampuan komunikasi melalui interaksi dengan nasabah, calon debitur, masyarakat, ASN, pegawai, dan pimpinan.



10. Profesionalisme Kerja

Meningkatkan kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama tim, kemampuan beradaptasi, serta kepatuhan terhadap SOP.



5.2 Dokumentasi Visual





- Meningkatkan kemampuan komunikasi dengan nasabah, pegawai, dan masyarakat.
- Meningkatkan kemampuan bekerja sama dalam tim.
- Melatih kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi.
- Meningkatkan kepercayaan diri dalam berinteraksi di lingkungan profesional.
- Mengembangkan kemampuan problem solving dalam menyelesaikan pekerjaan.

6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesional

Kegiatan internship memberikan pembelajaran penting dalam membentuk sikap kerja profesional, yaitu:

1. Disiplin dan tanggung jawab, dengan menyelesaikan tugas sesuai arahan dan waktu yang ditentukan.
2. Ketelitian, terutama dalam memeriksa data dan dokumen nasabah untuk meminimalkan kesalahan.
3. Komunikasi profesional, dengan membarikan pelayanan yang ramah, sopan, dan jelas kepada nasabah.
4. Kerja sama, dengan berkoordinasi bersama *Customer Service*, *Back Office*, petugas Kredit, *FSO* dan pegawai lainnya.
5. Adaptasi, dengan mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai tugas dan lingkungan kerja.
6. Kepatuhan terhadap SOP, dengan melaksanakan setiap kegiatan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku.
7. Integritas dan kerahasiaan, dengan menjaga keamanan serta kerahasiaan data nasabah.

Secara keseluruhan , internship di PT Bank Sumut KCP Aksara membantu mahasiswa meningkatkan kesiapan kerja, baik dari segi keterampilan maupun sikap profesional, serta memberikan pengalaman nyata dalam menerapkan pengetahuan perkuliahan di dunia kerja.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan internship di PT Bank Sumut KCP Aksara, dapat disimpulkan bahwa *Service Excellence* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, responsif, aman, komunikatif, dan profesional dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah nasabah membandingkan pelayanan KCP Aksara dengan cabang atau unit Bank Sumut lainnya, sehingga membentuk ekspektasi tertentu. Kondisi ini menjadi tantangan karena kepuasan tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya kebutuhan, tetapi juga cara nasabah dilayani. Oleh karena itu, petugas perlu mendengarkan kebutuhan dan keluhan, memberikan respons empati, serta menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.

Selain pelayanan langsung, loyalitas juga dibangun melalui hubungan yang berkelanjutan. Pemberian apresiasi dan kunjungan kepada nasabah prioritas menjadi salah satu bentuk perhatian kepada nasabah. Dengan demikian, *Service Excellence* dapat menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan pada akhirnya mendorong loyalitas nasabah.

7.2 Saran

A. Bagi Instansi Mitra PT Bank Sumut KCP Aksara

1. Meningkatkan konsistensi *Service Excellence* melalui pelayanan yang ramah, cepat, tepat, responsif, aman, dan profesional.
2. Menjadikan keluhan dan perbandingan nasabah sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Meningkatkan pelayanan berorientasi pada kebutuhan nasabah dengan memperhatikan kenyamanan dan pengalaman nasabah.
4. Memperkuat CRM melalui komunikasi, perhatian, apresiasi, dan tindak lanjut dengan nasabah.
5. Mempertahankan apresiasi dan kunjungan nasabah prioritas untuk memperkuat hubungan dan loyalitas.

BAB VI

PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN

6.1 Pengalaman Profesional yang di Peroleh

Selama melaksanakan internship di PT Bank Sumut KCP Aksara, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai kegiatan perbankan, antara lain:

1. Pelayanan nasabah, seperti membantu pembukaan rekening, pengecekan dokumen, penginputan data, serta memberikan informasi mengenai produk dan layanan perbankan.
2. Administrasi perbankan, meliputi pengelolaan, verifikasi, pengarsipan, dan pembaruan data serta dokumen nasabah.
3. Proses kredit, dengan membantu persiapan dokumen, verifikasi data, akad, dan pencairan KUR serta KMG.
4. Survei dan analisis usaha, dengan mengikuti survei kelayakan berbagai usaha calon debitur untuk memahami kondisi usaha dan kemampuan pembayaran
5. Pemasaran produk, melalui pembagian brosur, sosialisasi KUR dan KMG, serta kegiatan prospek calon nasabah.
6. Pelayanan dan hubungan dengan nasabah, melalui kegiatan bersama *Funding Sales Officer (FSO)*, termasuk pemberian apresiasi kepada nasabah prioritas.
7. Layanan perbankan digital, seperti membantu pembuatan dan pengenalan QRIS kepada nasabah prioritas serta membantu pengisian Epom di website Bank Sumut dalam proses pembukaan Tabungan/rekening baru.

6.2 Keterampilan Teknis dan Non-Teknis yang Berkembang

Selama internship, beberapa keterampilan yang berkembang meliputi:

1. Keterampilan Teknis
 - Mampu melakukan pengecekan dan verifikasi dokumen serta data nasabah
 - Meningkatkan kemampuan administrasi.
 - Memahami proses pembukaan rekening.
 - Meningkatkan kemampuan observasi melalui kegiatan survei usaha.
 - Memahami proses pemasaran dan pelayanan produk perbankan.
2. Keterampilan Non-Teknis

6. Meningkatkan evaluasi internal agar penerapan *Service Excellence* tetap konsisten dan sesuai ekspektasi nasabah..

B. Bagi Program Studi

1. Meningkatkan pembekalan mahasiswa sebelum internship, khususnya mengenai *Service Excellence*, *Customer relationship management*, komunikasi bisnis, dan penanganan keluhan nasabah.
2. Memperkuat kerja sama dengan instansi mitra agar kegiatan internship semakin sesuai dengan kompetensi mahasiswa.
3. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala selama pelaksanaan internship.

C. Bagi Mahasiswa

1. Meningkatkan kedisiplinan, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan berkomunikasi selama melaksanakan internship.
2. Mempelajari lebih dalam penerapan *Service Excellence* dan *Customer relationship management* sebagai bekal memasuki dunia kerja.
3. Menjaga sikap profesional, etika, kerahasiaan data, dan mematuhi SOP yang berlaku di tempat internship.
4. Memanfaatkan pengalaman internship sebagai bekal untuk meningkatkan kompetensi dan kesiapan memasuki dunia kerja.

Daftar Pustaka

- Ananda Olivia Putri¹, R. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6 No. 11 (2017), 589-595.
- Badudu, R. (2015). *Service Excellence: Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia* (Edisi Pertama ed.). Jakarta: Penerbit Buku Kompas (PT Kompas Media Nusantara).
- Dr. Kasmir, S. M. (2014 / 2017). *Manajemen Perbankan* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada (Rajawali Pers).
- Dr. Kasmir, S. M. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Fahira, A. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Vol 15 No 1 (2022): DINAMIKA EKONOMI Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.15 No.1 Maret 2022*.
- Fandy Tjiptono, P. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 1 ed.). Yogyakarta: Penerbit ANDI (CV Andi Offset).
- Indonesia, S. P.-B. (n.d.). *Sumber acuan resmi teknis dan regulasi implementasi QRIS sebagai standar pembayaran non-tunai digital bagi merchant / pelaku UMKM*. Retrieved from Sistem Pembayaran QRIS - Bank Indonesia: <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qr/qr/default.aspx>
- Kasmir, S. M. (2018). *Pemasaran Bank* (Edisi Revisi ed.). Jakarta: Kencana / PrenadaMedia Group.
- Kurniasih Kurniasih¹, E. D. (2024). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, Vol. 1 No. 4 (2024), 56-66.
- OJK, P. I.-K. (n.d.). *Acuan resmi mengenai aturan, persyaratan, plafon, penetapan suku bunga (KUR 0%/Subsidi), dan verifikasi kelayakan calon debitur UMKM*. Retrieved from Portal Informasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) - Kementerian Keuangan / OJK: <https://kur.ekon.go.id/>
- Sebayang, I. E. (2019). Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Sumut Kantor Cabang Pembantu USU. *Volume 3 No. 1 Februari 2019*, 299-307.
- Sumut, B. (n.d.). *Visi Dan Misi*. Retrieved from Bank Sumut: <https://www.banksumut.co.id/visi-dan-misi/>

Politeknik WBI
Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional
Penilaian Capaian Pembelajaran Program Magang MBKM/Mandiri

Nama Mahasiswa
 NIM
 Lokasi Magang / Perusahaan Tempat Magang
 Nama Penyalia / Supervisor

Wulan Angreini Hutajulu
2301010075
PT. Bank Summa NCP Ansara
Irwani Amariullah

(Berikan Nilai ANGKA sesuai range dalam kolom yang sesuai atau berikan kode "NA" bila tidak dapat diberikan / tidak terukur)

(Berikan Nilai ANGKA sesuai range dalam kolom yang sesuai atau berikan kode "NA" bila tidak dapat diberikan / tidak terukur)							
No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
A. HARD SKILL							
1	Komunikasi Pemasaran Terpadu						
a	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dalam lingkungan kerja ?	90					
b	Seberapa baik mahasiswa berkomunikasi dengan pelanggan ?	85					
2	Manajemen Hubungan Pelanggan						
a	Seberapa baik mahasiswa menggunakan platform komunikasi dengan pelanggan yang ditetapkan perusahaan ?	100					
b	Seberapa baik mahasiswa melakukan pencatatan tentang informasi layanan dan pembelian dari pelanggan ?	90					
c	Seberapa baik mahasiswa mengenali substansi keluhan pelanggan ?	80					
d	Seberapa baik mahasiswa menangani keluhan pelanggan ?	80					
3	Ekspor Impor *)						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali institusi yang terlibat dalam kegiatan ekspor impor ?	100					tidak ada
b	Seberapa baik mahasiswa memahami prosedur ekspor / impor ?	100					
c	Seberapa baik mahasiswa memahami tata cara pembayaran transaksi ekspor impor ?	100					
d	Seberapa baik mahasiswa mengenal dan memahami jenis-jenis dokumen ekspor / impor ?	100					
e	Seberapa baik mahasiswa melakukan tugas dalam rangkaian proses ekspor impor di perusahaan ?	100					
4	Strategi Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor internal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	100					
b	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor eksternal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	95					
c	Seberapa baik mahasiswa merumuskan strategi jangka panjang pemasaran bagi perusahaan ?	80					
5	Penelitian Pemasaran						

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		⊕⊕	⊕	⊖	⊖	⊖⊖	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
a	Seberapa baik mahasiswa menguasai rencana riset pemasaran untuk menjawab permasalahan?	100					
b	Seberapa baik mahasiswa menguasai kegiatan riset pemasaran?	100					
c	Seberapa baik mahasiswa menguasai dan merumuskan hasil serta rekomendasi riset pemasaran?	100					
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali peluang dan tantangan dalam perusahaan?	100					
b	Seberapa baik mahasiswa merumuskan ide memanfaatkan peluang atau mengatasi masalah / tantangan perusahaan?	100					
a	Seberapa baik mahasiswa dapat mengumpulkan ragam data dan memanfaatkan ragam sumber informasi pemasaran?	100					
b	Seberapa baik mahasiswa menggunakan dan memanfaatkan data Internet untuk pengambilan keputusan pemasaran?	100					
B. SOFT SKILL							
1 Kemampuan berkomunikasi (Communication skill)							
a	Komunikasi Dengan Atasan	100					
b	Komunikasi dengan sejawat	100					
c	Komunikasi dengan bawahan / orang luar	90					
2 Kemampuan bekerjasama (Teamwork)							
a	Mendengarkan orang lain dengan cermat, meluangkan waktu untuk memahami dan mengajukan pertanyaan yang tepat tanpa menyela	100					
b	Secara efektif mengelola konflik, dan menghormati kepribadian yang beragam	100					
c	Bertanggung jawab hasil kerja individu dan tim	100					
d	Gunakan kekuatan, pengetahuan, dan bakat pribadi untuk membantu orang lain	100					
e	Kemampuan untuk berkompromi dan mudah beradaptasi	100					
f	Berkolaborasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama	100					
g	Membangun hubungan kerja yang kuat dan positif dengan supervisor dan anggota tim/rekan kerja	100					
3 Kepemimpinan (Leadership)							
a	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan	100					
b	Kemampuan memotivasi	100					
c	Kemampuan komunikasi dan mendengarkan	100					
d	Kemampuan mendelegasikan tugas atau wewenang	100					
e	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat	100					
4 Sikap Kerja							
a	Keterandalan	100					

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		100	75	50	25	0	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
b	Tanggung Jawab	100					
c	Kedisiplinan	90					
d	Perilaku Jujur	100					
e	Kelayakan untuk Dipercaya	100					
C. KELEBIHAN MAHASISWA							
- <i>kurus, komunikasi lancar</i>							
D. KELEMAHAN MAHASISWA							
- <i>Respon agak lambat</i>							

Keterangan : *) = Disi apabila perusahaan memiliki kegiatan Eksport - Import

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Binsar Sihombing, SE. M.Si.)

Medan, 07 Agustus 2026
Supervisor Magang

[Signature]
KIRWAN HARULHAH
<nama penyelia / supervisor>