

**LAPORAN AKHIR PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk
KANTOR CABANG MEDAN**

**“Analisis Pelayanan Customer Service dan Pengelolaan Administrasi pada
PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan”**



DISUSUN OLEH:

AMANDA FEBRITA

NIM:2301010133

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INDONESIA
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI PT BANK NEGARA INDOSESIA (Persero), Tbk
KANTOR CABANG MEDAN
(13 April s/d 11 September 2026)

DI SUSUN OLEH:
AMANDA FEBRITA
NIM: 2301010133

Di Setujui Oleh:
Pembimbing Lapangan/Supervisor



Siti Mazdalani Siregar

Mengetahui:

Dosen Pembimbing



Brilliant Handyman Manalu, S.E., M.M

Ketua Program Studi



Binsar Sinombing, S.E., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Magang di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Medan dengan baik. Laporan ini di susun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan kegiatan magang sekaligus sebagai dokumentasi pengalaman, aktivitas, pembelajaran, dan capaian kompetensi yang di peroleh selama berada di lingkungan kerja.

Pelaksanaan magang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenal dunia kerja secara lebih nyata, khususnya mengenai budaya kerja, pelayanan, administrasi, komunikasi profesional, kedisiplinan, ketelitian, serta penerapan pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan. Selama kegiatan berlangsung penulis memperoleh pengalaman untuk beradaptasi dengan prosedur kerja dan berinteraksi dengan lingkungan profesional.

Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan,dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
3. Bapak Brilliant Handyman Manalu, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam pelaksanaan magang serta penyusunan laporan akhir.
4. Ibu Siti Mazdalani Siregar selaku Supervisor di lapangan serta seluruh staf yang memberikan bimbingan dan arahan selama saya melaksanakan kegiatan magang di PT BNI KC Medan.
5. Orang tua, keluarga, dan mahasiswa yang senantiasa memberikan dukungan moral selama pelaksanaan pemagangan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi penulis, pihak instansi mitra, program studi, maupun bagi pembaca, serta dapat menjadi referensi dan bahan informasi mengenai pelaksanaan kegiatan magang di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KC Medan.

Deli Serdang, 11 September 2026

Penulis

Amanda Febrita

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kegiatan Magang	2
1.3 Manfaat Magang.....	2
BAB II	3
PROFIL INTANSI MITRA	3
2.1. Sejarah Singkat Intansi	3
Visi.....	4
Misi.....	4
2.2 Struktur Organisasi.....	4
2.3 Deskripsi Unit Kerja Tempat Pemagangan	5
2.4 Sistem Akuntansi Dan Perpajakan Yang Di Terapkan.....	5
BAB III.....	6
REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA	6
3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan	6
3.2 Capaian Kerja Yang Diperoleh	32
BAB IV	34
PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH	34
4.1 Uraian Masalah Yang Muncul.....	34
4.2 Analisis Permasalahan.....	34
4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan	35
BAB V.....	37
PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI VISUAL	37
5.1 Kompilasi produk kerja dan dokumentasi visual	37

BAB VI	40
PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN	40
6.1 Pengalaman Profesional yang diperoleh	40
6.2 Keterampilan teknis dan non-teknis yang berkembang.....	40
6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesiona	41
BAB VII	42
PENUTUP.....	42
7.1 Kesimpulan.....	42
7.2 Saran.....	42

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 5.1 Encoding Buku Cek dan Bilyet Giro</u>	37
<u>Gambar 5.2 Maintenance Buku Cek dan Bilyet Giro</u>	37
<u>Gambar 5.3 Meregistrasi Buku Cek dan Bilyet Giro.....</u>	37
<u>Gambar 5.4 Melayanin Pengambilan Buku Cek dan Bilyet Giro</u>	37
<u>Gambar 5.5 Meregistrasi Dokumen Schedul Of Remittance dan</u>	38
<u>Advice of Letter of Credit</u>	38
<u>Gambar 5.6 Pengecekan Payment pada dokumen Ekspor Import</u>	38
<u>Gambar 5.7 Melayani OB outlet dalam pengambilan kartu Atm</u>	38
<u>Gambar 5.8 Meregistrasi jumlah kartu yang keluar</u>	38
<u>Gambar 5.9 Membuat surat referensi bank yaitu berupa SKB.....</u>	39
<u>Gambar 5.10 Memfile berkas Customer Service dan Administrasi</u>	39
<u>Gambar 5.11 Meregistrasi BNI Direct (Tokeb) yang masuk</u>	39
<u>Gambar 5.12 Meregistrasi voucher Custemer Service terkait data</u>	39
<u>nasabah.....</u>	39

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Magang merupakan kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung serta menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, dan kemampuan beradaptasi di lingkungan kerja.

Bank merupakan salah satu lembaga jasa yang mengutamakan ketelitian dalam kegiatan administrasi dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Customer Service memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan dan membantu memenuhi kebutuhan nasabah, sedangkan kegiatan administrasi berfungsi untuk mendukung kelancaran dan keteraturan proses operasional.

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Bank BNI Kantor Cabang Medan pada unit PNC/Customer Service selama bulan April s/d September. Kegiatan yang dilakukan meliputi pelayanan awal kepada nasabah, melayani OB outlet dalam pengambilan kartu debit, registrasi kartu debit, TapCash, token, voucher Customer Service, Schedule of Remittance (S/R), Advice of Letter of Credit, Registrasi buku tabungan, membuat surat konfirmasi bank, serta pencatatan nomor surat keluar. Selain itu, penulis juga melakukan encoding dan maintenance buku cek serta bilyet giro.

Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman mengenai proses pelayanan nasabah dan administrasi perbankan, serta belajar menerapkan ketelitian, kedisiplinan, komunikasi, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan magang sekaligus sebagai dokumentasi pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh selama magang.

1.2 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang di bagian Customer Service dan Administrasi PT BNI (Persero), Tbk KC Medan adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan perbankan.
2. Mengetahui dan memahami kegiatan Administrasi yang dilakukan pada bagian customer service dan Administrasi.
3. Menerapkan pengetahuan yang telah di peroleh selama proses pembelajaran ke dalam dunia kerja.
4. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Melatih kedisiplinan, tanggung jawab, kerja sama, dan etika dalam lingkungan kerja.
6. Memenuhi salah satu persyaratan dalam penyelesaian kegiatan magang dan penyusunan laporan akhir.

1.3 Manfaat Magang

Bagi Peserta Magang:

1. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja secara langsung.
2. Meningkatkan keterampilan, kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, dan kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja.
3. Melatih ketelitian dalam menginput dan mencatat data.
4. Menjadi bekal dalam mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

Bagi Intansi Mitra:

1. Mendukung proses pembelajaran mahasiswa sekaligus memberikan pengalaman mengenai standart kerja dan pelayanan perbankan.
2. Memberikan kesempatan mahasiswa mengenal lingkungan dan kegiatan operasional.

Bagi Perguruan Tinggi:

1. Menjalin kerjasama antara perguruan tinggi dan dunia industri.
2. Menjadi salah satu sarana untuk mengetahui kesesuaian antara pembelajaran yang diberikan di perguruan tinggi dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Mendukung proses pembelajaran melalui pengalaman kerja yang diperoleh dari kegiatan magang.

BAB II

PROFIL INTANSI MITRA

2.1. Sejarah Singkat Intansi



PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) didirikan pada 5 Juli 1946 dan merupakan bank pertama milik negara yang berdiri setelah kemerdekaan Indonesia. Pada awal berdirinya, BNI berfungsi sebagai bank sentral sekaligus bank umum berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 1946. BNI juga memiliki peran penting dalam penerbitan dan peredaran Oeang Republik Indonesia (ORI) sebagai alat pembayaran resmi pertama Indonesia pada 30 Oktober 1946.

Pada tahun 1949, setelah De Javasche Bank ditetapkan sebagai bank sentral, peran BNI sebagai bank sentral berakhir. Selanjutnya, pada tahun 1950 BNI ditetapkan sebagai bank pembangunan dan memperoleh hak untuk menjalankan kegiatan sebagai bank devisa. BNI kemudian membuka kantor cabang pertamanya di luar negeri, yaitu di Singapura, pada tahun 1955.

Dalam perkembangannya, BNI terus memperluas layanan perbankan untuk mendukung perekonomian nasional dan melayani berbagai lapisan masyarakat di seluruh Indonesia. Berbagai inovasi layanan diperkenalkan, antara lain Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah, dan Bank Sarinah. Berdasarkan UU No. 17 Tahun 1968, BNI ditetapkan sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946 yang memiliki tugas untuk memperbaiki perekonomian rakyat serta berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Hingga saat ini, BNI terus berkembang sebagai salah satu bank nasional dengan jaringan layanan yang luas, termasuk di berbagai perguruan tinggi di Indonesia, serta menyediakan beragam produk dan layanan perbankan bagi masyarakat dan dunia usaha.

Visi

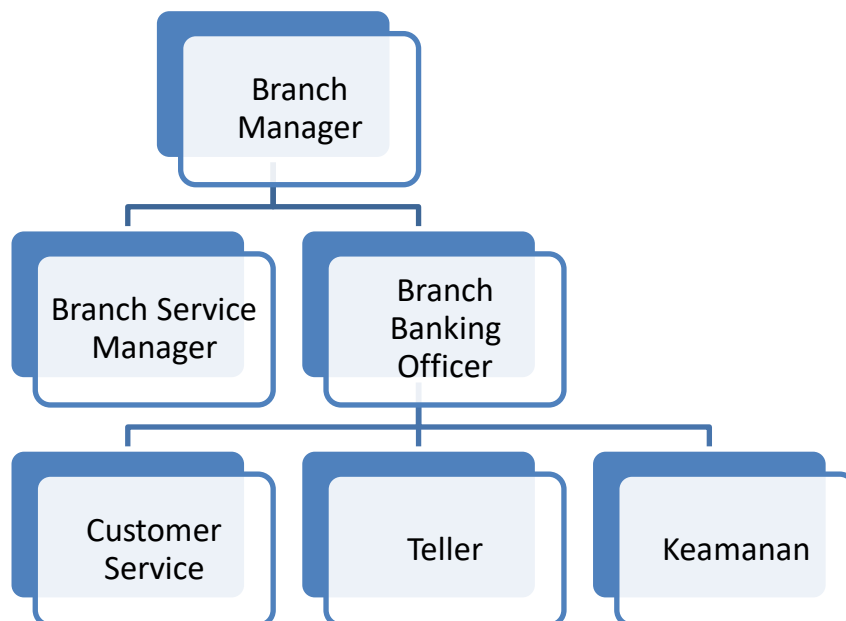
Menjadi lembaga keuangan global terpercaya yang unggul dalam inovasi dan kinerja secara berkelanjutan.

Misi

1. Menyediakan layanan keuangan dan solusi digital yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah domestik maupun internasional.
2. Menciptakan nilai yang optimal bagi investor, serta menjaga integritas dan tata kelola perusahaan yang baik.
3. Menjadi mitra strategis untuk pertumbuhan ekonomi.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi kantor cabang terdiri dari Branch Manager sebagai pimpinan yang mengawasi seluruh kegiatan cabang. Branch Service Manager bertanggung jawab atas pelayanan dan operasional, sedangkan Branch Banking Officer membantu kegiatan perbankan dan pelayanan nasabah. Customer Service melayani kebutuhan dan administrasi nasabah, Teller menangani transaksi keuangan, dan Keamanan bertugas menjaga keamanan, ketertiban, serta kenyamanan di lingkungan kantor.



2.3 Deskripsi Unit Kerja Tempat Pemagangan

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Bank BNI Kantor Cabang Medan. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis membantu pegawai dalam melaksanakan berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan sesuai dengan arahan serta tugas yang diberikan.

Kegiatan yang dilakukan penulis meliputi membantu pelayanan awal kepada nasabah, membantu OB outlet dalam pengambilan kartu debit, serta membantu proses registrasi kartu debit, TapCash, token, dan voucher Customer Service. Penulis juga membantu dalam kegiatan administrasi yang berkaitan dengan Schedule of Remittance (S/R) dan Advice of Letter of Credit.

Selain itu, penulis membantu pegawai dalam registrasi buku tabungan, pembuatan surat konfirmasi bank, serta pencatatan nomor surat keluar. Penulis juga membantu dalam kegiatan encoding dan maintenance buku cek serta bilyet giro.

Dalam melaksanakan seluruh kegiatan tersebut, penulis mengikuti prosedur dan arahan yang diberikan oleh pegawai pada unit PNC/Customer Service. Kegiatan magang ini memberikan pengalaman kepada penulis mengenai proses kerja di lingkungan perbankan, khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan nasabah. Selain itu, penulis juga memperoleh pembelajaran mengenai pentingnya ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, dan kerja sama dalam melaksanakan pekerjaan.

2.4 Sistem Akuntansi Dan Perpajakan Yang Di Terapkan

BNI Kantor Cabang Medan menerapkan sistem akuntansi yang terintegrasi dengan sistem BNI secara keseluruhan. Setiap transaksi seperti setoran, penarikan, kredit, pembayaran angsuran, pendapatan bunga, dan biaya operasional dicatat melalui sistem yang telah ditetapkan oleh BNI. Pencatatan tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan laporan keuangan dan dilakukan dengan mengikuti standar akuntansi serta ketentuan perbankan yang berlaku. Adapun yang diterapkan dalam bidang perpajakan, BNI melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak badan serta sebagai pihak yang melakukan pemotongan atau pemungutan pajak. Proses perpajakan meliputi perhitungan, pemotongan/pemungutan, pembayaran, dan pelaporan pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Pengelolaan pajak BNI dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan.

BAB III

REKAPITULASI AKTIVITAS DAN CAPAIAN KERJA

3.1 Rangkuman Aktivitas Harian dan Mingguan

Periode Mingguan	Rangkuman Aktivitas
Aktivitas Harian dan Mingguan 1 (13-17 April)	Hari Senin 13 April Pada hari pertama, kegiatan diawali dengan proses onboarding berupa pengenalan dengan lingkungan kerja serta penempatan di bagian Customer Service dan Administrasi. Selain itu, dilakukan pemindahan dokumen Advice of Letter of Credit, perapian data transaksi, dan penyusunan format kolom data agar lebih terstruktur.
	Hari Selasa 14 April Kegiatan meliputi mempelajari berbagai jenis kartu ATM, menyusun dan menghitung stok kartu, melakukan pencatatan serta registrasi kartu, dan membantu pembuatan buku cek yang akan dikirimkan kepada nasabah.
	Hari Rabu 15 April Kegiatan yang dilakukan yaitu membuat buku cek dan buku giro untuk nasabah, melakukan registrasi kartu rekening, serta mengecek dan menghitung jumlah kartu ATM dengan mencocokkan data pada buku dengan stok fisik yang tersedia.
	Hari Kamis 16 April Kegiatan meliputi pengecekan dan penyesuaian stok kartu ATM, pembuatan buku cek, registrasi Advice of Letter of Credit (LC) dan surat keluar, serta penghitungan dan registrasi kartu ATM yang masuk dan keluar.
	Hari Jumat 17 April Kegiatan meliputi penghitungan dan registrasi kartu baru yang masuk, observasi pelayanan Customer Service dan Teller, pencatatan nomor surat keluar, pembuatan buku cek dan buku giro, serta promosi layanan atau voucher melalui aplikasi BNI Mobile

	Banking (BNI WONDER) dalam penggunaan kartu kredit. Hari Sabtu 18 April Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Secara keseluruhan, kegiatan pada minggu pertama memberikan pengalaman awal dalam memahami alur administrasi, pengelolaan produk perbankan, pelayanan nasabah, dan kegiatan promosi di lingkungan perbankan.
Aktivitas Harian dan Mingguan 2 (20-24 April)	Hari Senin, 20 April Kegiatan meliputi menginput dan meng-encode buku cek yang akan diambil oleh nasabah, membuat nomor surat resmi untuk keperluan surat-menyurat eksternal, serta melakukan registrasi kartu ATM yang akan didistribusikan ke outlet. Hari Selasa, 21 April Kegiatan meliputi menginput dan meng-encode buku cek serta buku giro, membantu proses registrasi ulang nasabah yang akan mengambil token, serta mempromosikan voucher yang tersedia pada aplikasi wondr melalui penggunaan kartu kredit. Hari Rabu, 22 April Kegiatan meliputi meng-encode dan mencetak nomor pada buku cek dan buku giro, membuat nomor surat resmi untuk pihak eksternal, serta membantu meregenerasi voucher yang telah digunakan nasabah dari bagian Customer Service. Hari Kamis, 23 April Kegiatan meliputi meregenerasi dokumen tenor ekspor, melakukan registrasi ulang kartu ATM yang akan didistribusikan ke outlet, memperbarui nilai mata uang asing, serta membantu meregenerasi voucher nasabah dari bagian Customer Service. Hari Jumat, 24 April Kegiatan meliputi meng-encode buku cek, melayani dan meregistrasi kartu PIP yang akan diambil oleh outlet, menghitung stok kartu ATM dan mencocokkannya dengan data pada buku registrasi,

	serta membantu meregenerasi voucher nasabah dari bagian Customer Service. Hari Sabtu, 25 April Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Secara keseluruhan, kegiatan pada minggu kedua mencakup berbagai aktivitas administrasi dan operasional yang mendukung pelayanan serta kelancaran kegiatan perbankan.
Aktivitas Harian dan Mingguan 3 (27 April-1 Mei)	Hari Senin, 27 April Kegiatan meliputi encoding buku Bilyet Giro yang akan diambil oleh nasabah, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan oleh nasabah. Hari Selasa, 28 April Kegiatan meliputi pembaruan Foreign Exchange Rates, registrasi order kartu nasabah, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan oleh nasabah. Hari Rabu, 29 April Kegiatan meliputi membantu pelayanan nasabah yang akan mengambil token dengan memberikan arahan, melakukan registrasi dokumen ekspor-impor dan Schedule of Remittance, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan nasabah. Hari Kamis, 30 April Kegiatan meliputi encoding buku cek dan Bilyet Giro yang akan diambil oleh nasabah, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan oleh nasabah. Hari Jumat, 1 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur dalam rangka memperingati Hari Buruh Internasional. Hari Sabtu, 2 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur.

	Rangkuman Mingguan Secara keseluruhan, kegiatan minggu ketiga mencakup pengelolaan administrasi dan dokumen perbankan serta pelayanan nasabah yang dilakukan secara tertib dan sistematis. profesional kepada nasabah.
Aktivitas Harian dan Mingguan 4 (4-8 Mei)	Hari Senin, 4 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Advice of Letter of Credit (LC) dan Schedule of Remittance, pengecekan status pembayaran transaksi ekspor-impor, serta melayani anggota outlet dalam pengambilan kartu ATM dan token. Selain itu, dilakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 5 Mei Kegiatan meliputi registrasi berbagai dokumen ekspor-impor, mengantarkan berkas ke bagian KCT (Kartu Contoh Tanda Tangan) perusahaan, melakukan observasi pelayanan Customer Service kepada nasabah, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 6 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Advice of Letter of Credit (LC), membuat nomor surat keluar, mengantarkan surat masuk kepada petugas terkait, serta melakukan registrasi voucher Customer Service. Hari Kamis, 7 Mei Menupdate Foreign Exchange Rates, Meregister dokumen Advice of Latter of Credit. Hari Jumat, 8 Mei Mengencoding buku cek, Membuat no surat keluar, Merapihkan dokumen dan memisahkan yang sudah tutup rekening. Hari Sabtu, 9 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu keempat, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pengelolaan dokumen ekspor-impor, pelayanan nasabah dan outlet, serta

	pengelolaan voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 5 (11-15 Mei)	Hari Senin, 11 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek dan buku giro dengan memastikan kesesuaian data dan dokumen sebelum diproses. Selain itu, melayani nasabah dalam pengambilan kartu ATM dan pesanan kartu reguler, melayani outlet yang mengambil token, serta melakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 12 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, pengelolaan kartu Program Keluarga Harapan (PKH) yang akan dikirim kepada penerima bantuan sosial, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 13 Mei Kegiatan meliputi registrasi dokumen ekspor-impor berupa Advice of Letter of Credit (LC) dan Schedule of Remittance, melayani pengambilan token oleh outlet serta melakukan registrasi setiap pengambilan, dan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 14 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Hari Jumat, 15 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek dan buku giro, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, melayani outlet yang mengambil kartu ATM maupun token serta melakukan registrasi setiap pengambilan. Selain itu, mempromosikan layanan yang tersedia pada aplikasi Wondr by BNI dan melakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 16 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu kelima, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pelayanan nasabah dan outlet,

	pengelolaan dokumen ekspor-impor, serta pengelolaan kartu dan voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 6 (18-22 Mei)	Hari Senin, 18 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek dan buku giro, melayani nasabah dalam pengambilan kartu ATM dan kartu reguler, melayani outlet yang mengambil token, serta melakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 18 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, pengelolaan kartu Program Keluarga Harapan (PKH) yang akan dikirim kepada penerima bantuan sosial, serta registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 19 Mei Kegiatan meliputi registrasi dokumen ekspor-impor berupa Advice of Letter of Credit (LC) dan Schedule of Remittance, melayani outlet dalam proses pengambilan token serta melakukan registrasi setiap pengambilan, dan melakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 20 Mei Kegiatan meliputi pengecekan kesesuaian data penerima kartu Program Keluarga Harapan (PKH), melayani outlet yang mengambil kartu ATM dan melakukan registrasi kartu yang keluar, serta membantu kegiatan survei kepuasan nasabah melalui pembagian barcode. Selain itu, dilakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Jumat, 21 Mei Kegiatan meliputi encoding buku cek dan buku giro, registrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, melayani outlet dalam pengambilan kartu ATM dan token serta melakukan registrasi setiap pengambilan. Selain itu, dilakukan promosi layanan yang tersedia pada aplikasi Wondr by BNI dan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 22 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur.

	Rangkuman Mingguan Pada minggu keenam, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pelayanan nasabah dan outlet, pengelolaan dokumen ekspor-impor, serta pengelolaan kartu dan voucher Customer Service. Secara keseluruhan, kegiatan minggu keenam mencakup aktivitas administrasi, pelayanan, serta pendukung operasional perbankan yang dilakukan secara tertib dan terdokumentasi.
Aktivitas Harian dan Mingguan 7 (25-29 Mei)	Hari Senin, 25 Mei Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk proses aktivasi oleh nasabah, melakukan registrasi dokumen transaksi ekspor-impor, serta memperbarui Foreign Exchange Rates. Selain itu, melakukan registrasi pengambilan kartu ATM dan kartu reguler, melayani outlet yang mengambil token, membuat nomor surat keluar, membantu Customer Service dalam proses penandatanganan berkas oleh pemimpin, serta melakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 26 Mei Melakukan encoding buku cek, serta mendata nama penerima dan wilayah penyaluran bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH). Selain itu, melakukan penginputan data kartu ATM yang rusak atau tertelan, mengantarkan surat masuk kepada petugas terkait, mengantarkan berkas kepada bagian sekretaris untuk diperiksa dan ditandatangani. Hari Rabu, 27 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur dalam rangka Iduladha 1447 Hijriah. Hari Kamis, 28 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor cuti bersama dalam rangka Iduladha 1447 Hijriah. Hari Jumat, 29 Mei Melakukan encoding buku cek, membantu bagian administrasi menyelesaikan tugas operasional, melakukan survei kepuasan nasabah, serta mengikuti kegiatan stock opname pada bagian administrasi. Selain itu, melakukan registrasi kartu reguler yang baru masuk beserta PIN dan registrasi voucher

	Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 30 Mei Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur dan hanya beroperasi pada hari Senin sampai Jumat. Rangkuman Mingguan Pada minggu ketujuh, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pelayanan nasabah, pengelolaan dokumen dan kartu, serta kegiatan operasional administrasi.
Aktivitas Harian dan Mingguan 8 (1-5 Juni)	Hari Senin, 1 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur dalam rangka memperingati Hari Lahir Pancasila. Hari Selasa, 2 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk proses aktivasi nasabah, melakukan encoding buku cek dan buku giro, serta registrasi dokumen transaksi ekspor-impor. Selain itu, mengantarkan dokumen KCT (Kartu Contoh Tanda Tangan) ke bagian terkait untuk pemeriksaan dan verifikasi, meregistrasi outlet yang mengambil kartu, mengarsipkan dokumen penting perusahaan, meregistrasi kartu ATM reguler yang akan diambil nasabah, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 3 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service, melakukan registrasi buku cek yang telah melalui proses encoding, serta membuat nomor surat keluar. Selain itu, mengantarkan berkas ekspor-impor untuk ditandatangani oleh Supervisor Customer Service dan pemimpin, melakukan registrasi nasabah yang akan mengambil kartu reguler dengan mencocokkan data dan dokumen pendukung, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 4 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service, meregistrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, serta

	meregistrasi pengambilan token dan kartu ATM. Selain itu, melakukan pembaruan Foreign Exchange Rates, encoding buku cek dan buku giro, meregistrasi kartu ATM, kartu reguler, dan PIN yang baru masuk Hari Jumat, 5 Juni Melakukan encoding buku cek dan buku giro, serta meregistrasi dokumen transaksi luar negeri terkait ekspor-impor. Selain itu, meregistrasi perusahaan yang akan mengambil token, membuat nomor surat keluar, mengantarkan surat masuk kepada petugas, meregistrasi token yang baru masuk. Hari Sabtu, 6 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor hanya beroperasi pada hari Senin sampai Jumat. Rangkuman Mingguan Pada minggu kedelapan, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pengelolaan dokumen transaksi luar negeri, pelayanan nasabah dan outlet, serta pengelolaan kartu dan dokumen administrasi.
Aktivitas Harian dan Mingguan 9 (8-22 Juni)	Hari Senin, 8 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk proses aktivasi nasabah, melakukan encoding buku cek dan buku giro, serta meregistrasi dokumen transaksi ekspor-impor. Selain itu, membuat nomor surat keluar, melayani outlet yang mengambil kartu ATM maupun kartu reguler, menyusun dan mengarsipkan berkas luar negeri, memasukkan berkas KCT yang telah diperiksa ke dalam dosir sesuai perusahaan, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 9 Juni Melakukan pengarsipan berkas BOP kartu masuk, membuat nomor surat keluar, meregistrasi order kartu reguler nasabah, serta mengamati pelayanan Customer Service kartu kredit dalam menangani kebutuhan dan permasalahan nasabah. Selain itu, mengantarkan surat masuk kepada petugas. Hari Rabu, 10 Juni Melakukan registrasi buku cek yang telah melalui proses encoding, membuat nomor surat keluar, serta

	mengantarkan berkas transaksi ekspor-impor untuk proses pemeriksaan dan tanda tangan oleh petugas terkait. Selain itu, melakukan registrasi nasabah yang akan mengambil kartu reguler dengan mencocokkan data dan dokumen pendukung, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 11 Juni Meregistrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance, serta meregistrasi pengambilan token dan kartu ATM. Selain itu, melakukan pembaruan Foreign Exchange Rates, encoding buku cek dan buku giro, meregistrasi kartu ATM, kartu reguler, dan PIN yang baru masuk, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Jumat, 12 Juni Melakukan encoding buku cek dan buku giro, serta meregistrasi dokumen transaksi luar negeri terkait ekspor-impor. Selain itu, meregistrasi perusahaan yang akan mengambil token, membuat nomor surat keluar, mengantarkan surat masuk kepada petugas, meregistrasi token yang baru masuk, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 13 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor hanya beroperasi pada hari Senin sampai Jumat. Rangkuman Mingguan Pada minggu kesembilan, kegiatan magang berfokus pada administrasi perbankan, pengelolaan dokumen transaksi luar negeri, pelayanan nasabah dan outlet, serta pengelolaan kartu dan token. Secara keseluruhan, kegiatan minggu ini semakin memperkuat keterampilan dalam pengelolaan administrasi, ketelitian pencatatan data, pelayanan, dan pengarsipan dokumen perbankan.
Aktivitas Harian dan Mingguan 10 (15-19 Juni)	Hari Senin, 15 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk aktivasi nasabah, meng-encode buku cek, melayani outlet yang mengambil kartu ATM, kartu reguler, PIN, dan token, serta mengarsipkan surat masuk dan surat keluar. Selain itu, dilakukan registrasi kartu reguler yang baru masuk dan

	voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 16 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur dalam rangka cuti 1 Muharam Tahun Baru Islam 1448 Hijriah. Hari Rabu, 17 Juni Mengarsipkan berkas administrasi, mengantarkan surat masuk kepada petugas, serta membuat nomor surat keluar. Selain itu, dilakukan pemisahan dan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 18 Juni Meregistrasi dokumen ekspor-impor berupa Schedule of Remittance dan Advice of Letter of Credit (LC), meng-encode buku cek dan buku giro, serta melayani dan meregistrasi outlet yang mengambil kartu ATM. Selain itu, dilakukan pengamatan terhadap pelayanan Customer Service dan registrasi voucher yang telah digunakan. Hari Jumat, 19 Juni Mengantarkan dokumen luar negeri untuk ditandatangani pemimpin, mengantarkan surat masuk kepada petugas, membantu menyusun berkas pada bagian garansi bank, serta meregistrasi dokumen ekspor tenor berupa Schedule of Remittance. Selain itu, dilakukan encoding buku cek dan registrasi voucher Customer Service. Hari Sabtu, 20 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor hanya beroperasi pada hari Senin sampai Jumat. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 10, kegiatan magang meliputi administrasi perbankan, pengelolaan dokumen, pelayanan outlet dan nasabah, serta registrasi kartu dan voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 11 (22-26 Juni)	Hari Senin, 22 Juni Kegiatan meliputi mengantarkan kartu reguler ke Customer Service, melayani dan meregistrasi kartu ATM yang diambil outlet, serta meregistrasi pengambilan token perusahaan. Selain itu,

	mengantarkan nota debet untuk ditandatangani, meregistrasi dokumen Schedule of Remittance, meng-encode buku cek dan giro, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Selasa, 23 Juni Mengarsipkan BOP kartu masuk, membuat nomor surat keluar, meregistrasi order kartu reguler nasabah, serta mengamati pelayanan Customer Service kartu kredit. Selain itu, mengantarkan surat masuk kepada petugas dan meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 24 Juni Meng-encode buku cek, meregistrasi dokumen luar negeri terkait ekspor-impor, mengecek jumlah kartu bantuan sosial, meregistrasi kartu SimPel PIP, serta memperbarui Foreign Exchange Rates. Selain itu, mengecek dokumen perubahan KCT dan meregistrasi voucher Customer Service. Hari Kamis, 25 Juni Membuat nomor surat keluar, serta melayani outlet yang mengambil kartu debit ATM dan kartu reguler yang telah dipesan melalui aplikasi wondr. Selain itu, menyusun dan mengarsipkan berkas luar negeri, memasukkan berkas KCT yang telah diperiksa ke dalam dosir sesuai perusahaan, serta meregistrasi voucher Customer Service. Hari Jumat, 26 Juni Mengarsipkan aktivitas Customer Service untuk persiapan audit, serta meng-encode buku cek. Selain itu, meregistrasi token yang diambil perusahaan dan meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 27 Juni Tidak terdapat kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 11, kegiatan berfokus pada pelayanan dan registrasi kartu serta token, pengelolaan dokumen ekspor-impor dan KCT, pengarsipan berkas, serta
--	---

	administrasi surat-menyurat. Selain itu, dilakukan encoding buku cek dan giro, pengecekan kartu bantuan sosial dan SimPel PIP, pembaruan Foreign Exchange Rates, serta registrasi voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 12 (29 Juni-3 Juli)	Hari Senin, 29 Juni 2026 Kegiatan dimulai dengan mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk selanjutnya diambil nasabah dan diaktivasi. Selanjutnya, meng-encode buku cek yang dipesan oleh outlet, meregistrasi dokumen luar negeri terkait LC, serta melakukan pengecekan pembayaran pada dokumen luar negeri untuk memastikan apakah pembayaran telah dilakukan. Sebelum pulang, dilakukan registrasi voucher yang telah digunakan oleh Customer Service, seperti voucher pembukaan rekening, permohonan pelayanan, penutupan rekening, perubahan data, dan layanan lainnya. Hari Selasa, 30 Juni 2026 Mengarsipkan dokumen luar negeri yang sudah lama, meng-encode buku cek, serta melakukan BSR kepada nasabah yang telah berkunjung ke Bank BNI mengenai pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, meng-encode buku Bilyet Giro dan melakukan stock opname dengan menghitung berbagai jenis produk yang tersedia agar jumlah persediaan sesuai dengan catatan pembukuan. Kegiatan stock opname dilanjutkan pada sore hari, kemudian ditutup dengan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 1 Juli 2026 Meng-encode buku cek, meregistrasi dokumen luar negeri terkait Advice of Letter Credit dan Schedule of Remittance, serta memperbarui Foreign Exchange Rates sebagai informasi nilai tukar mata uang asing. Selain itu, mengantarkan surat masuk kepada petugas dan mengantarkan dokumen luar negeri kepada Customer Service Supervisor untuk diparaf sebelum diteruskan kepada pemimpin untuk ditandatangani. Kegiatan diakhiri dengan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Kamis, 2 Juli 2026 Menginput data kartu ATM yang tertelan di mesin ATM untuk diproses dalam kegiatan pemusnahan dan

	pembuatan berita acara pemusnahan. Kemudian, memfile berkas BOP kartu masuk, meng-encode buku cek dan Bilyet Giro, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Jumat, 3 Juli 2026 Meregistrasi dokumen luar negeri terkait ekspor-impor, serta meng-encode buku cek dan Bilyet Giro untuk dilakukan maintenance oleh petugas. Selanjutnya, meregistrasi kartu SimPel PIP yang akan digunakan Customer Service untuk proses aktivasi nasabah, meng-encode kembali buku cek, melakukan pengecekan bantuan sosial PKH, serta meregistrasi token yang baru masuk. Sebelum pulang, dilakukan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Sabtu, 4 Juli 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 12, kegiatan berfokus pada pengelolaan dokumen dan produk perbankan, seperti registrasi dokumen luar negeri, encoding buku cek dan Bilyet Giro, stock opname, pengelolaan kartu ATM dan SimPel PIP, serta pengecekan bantuan sosial PKH.
Aktivitas Harian dan Mingguan 13 (6-10 Juli)	Hari Senin, 6 Juli 2026 Kegiatan diawali dengan mengantarkan kartu debit reguler ke meja Customer Service untuk persiapan aktivasi oleh nasabah. Selanjutnya, melakukan encoding buku Bilyet Giro dan melayani petugas outlet yang mengambil kartu debit ATM maupun kartu ATM reguler. Pelayanan kepada petugas outlet dilanjutkan serta menerima permintaan penerbitan buku Bilyet Giro dari beberapa outlet. Pada sore hari, menghitung 310 kartu KKS yang baru diterima untuk memastikan kesesuaian jumlah fisik dengan data pengiriman, mengarsipkan berkas BOP Kartu Masuk dan Jurnal Customer Service, serta meregistrasi voucher yang telah digunakan Customer Service. Hari Selasa, 7 Juli 2026 Melakukan encoding buku cek dan Bilyet Giro, serta membuat nomor surat keluar. Selanjutnya,

	mengantarkan dokumen transaksi luar negeri kepada Customer Service Supervisor dan Branch Service Manager untuk dilakukan pengecekan serta memperoleh paraf dan tanda tangan. Setelah itu, melakukan registrasi dokumen transaksi luar negeri, meregistrasi kartu debit platinum untuk proses aktivasi nasabah, serta meregistrasi kartu debit reguler yang dipesan melalui aplikasi Wondr by BNI. Kegiatan diakhiri dengan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 8 Juli 2026 Mengantarkan surat masuk kepada petugas yang bertanggung jawab. Selanjutnya, melakukan pemisahan PIN Kartu Bantuan Sosial agar dapat dimasukkan ke dalam amplop bersama kartu debit, sekaligus memastikan jumlah PIN sesuai dengan jumlah kartu. Melakukan encoding buku cek, membantu proses penyerahan Token BNI Direct kepada pihak perusahaan. Hari Kamis, 9 Juli 2026 Membantu bagian Safe Deposit Box (SDB) dalam memproses dan meregistrasi dokumen pembukaan dan penutupan SDB, serta melayani petugas outlet yang mengambil kartu debit ATM. Selanjutnya, pelayanan kepada outlet dilanjutkan dan dokumen Kartu Contoh Tanda Tangan (KCT) diantarkan kepada petugas terkait untuk diperiksa dan diverifikasi. Meregistrasi kartu debit reguler yang dipesan melalui aplikasi Wondr by BNI, membantu pengecekan stok opname kartu debit ATM dan produk perbankan lainnya menjelang pergantian Customer Service Supervisor. Hari Jumat, 10 Juli 2026 Kegiatan diawali dengan Meregistrasi dokumen transaksi ekspor-impor, dan membuat nomor surat keluar. Pada hari tersebut juga terdapat kunjungan dosen pembimbing lapangan untuk melakukan monitoring kegiatan magang dan berdiskusi mengenai perkembangan magang. Selanjutnya, melakukan encoding buku Bilyet Giro, mengambil dan meregistrasi Token BNI Direct, meregistrasi kartu debit reguler yang dipesan melalui aplikasi Wondr by BNI, mengantarkan voucher transaksi Customer Service ke bagian Teller.
--	--

	Hari Sabtu, 11 Juli 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 13, kegiatan berfokus pada pengelolaan dan distribusi kartu perbankan, pelayanan kebutuhan outlet, pengelolaan dokumen transaksi luar negeri, serta administrasi buku cek dan Bilyet Giro, dan pengelolaan SDB.
Aktivitas Harian dan Mingguan 14 (13-17 Juli)	Hari Senin, 13 Juli 2026 Kegiatan diawali dengan mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk proses aktivasi nasabah, meng-encode 4 buku cek permintaan nasabah, dan meregistrasi dokumen Schedule of Remittance. Selain itu, melayani petugas outlet yang mengambil kartu debit ATM, token, dan kartu debit reguler yang telah dipesan nasabah. Kemudian melakukan maintenance buku cek yang telah di-encode dan meregistrasikannya berdasarkan kode, nama perusahaan, nomor rekening, tanggal pembuatan, serta tanggal pengambilan. Meregistrasi kartu debit reguler yang telah dipesan nasabah dan voucher yang telah digunakan Customer Service. Hari Selasa, 14 Juli 2026 Meregistrasi dokumen Schedule of Remittance, serta menerima dan meregistrasi 400 pcs TapCash Reguler yang masuk ke kantor. Selanjutnya, mencatat buku SimPel PIP yang keluar dan meregistrasi nomor bukunya, membuat nomor surat keluar, serta membantu satpam melayani nasabah yang akan melakukan transaksi di Teller, Customer Service, maupun bagian Credit Card. Kegiatan diakhiri dengan registrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Hari Rabu, 15 Juli 2026 Meregistrasi TapCash yang keluar setelah sebelumnya menerima 400 pcs, serta meng-encode 5 buku cek dan 2 Bilyet Giro untuk selanjutnya dilakukan maintenance. Kemudian, melakukan registrasi buku cek dan Bilyet Giro, membantu satpam melayani nasabah dengan menyambut, menanyakan keperluan,

	dan memberikan nomor antrean. Meregistrasi dokumen Schedule of Remittance, melayani dan meregistrasi pengambilan token. Hari Kamis, 16 Juli 2026 Menginput 500 pcs nomor kartu debit SimPel PIP yang dipesan untuk kemudian diantar ke Gunung Sitoli, serta melayani petugas outlet yang mengambil kartu debit ATM, token, dan kartu debit reguler. Selanjutnya, membuat nomor nota intern untuk permohonan buku tabungan, meregistrasi token yang masuk dengan mencatat seluruh nomor token. Hari Jumat, 17 Juli 2026 Meng-encode buku cek permintaan nasabah untuk diproses melalui maintenance. Selanjutnya, membuat nomor surat keluar, meng-encode Bilyet Giro untuk kebutuhan transaksi, serta melakukan maintenance terhadap Bilyet Giro yang telah di-encode. Hari Sabtu, 18 Juli 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 14, kegiatan berfokus pada pengelolaan dan distribusi produk perbankan, terutama kartu debit, TapCash, Token BNI Direct, SimPel PIP, buku cek, dan Bilyet Giro. Selain itu, kegiatan mencakup registrasi Schedule of Remittance, pelayanan petugas outlet dan nasabah, administrasi surat, serta pencatatan dan pengelolaan produk yang masuk maupun keluar.
Aktivitas Harian dan Mingguan 15 (20-24 Juli)	Senin, 20 Juli 2026 Mengantarkan kartu reguler ke meja Customer Service untuk proses aktivasi nasabah, membuat nomor surat keluar, serta melayani dan meregistrasi pengambilan kartu ATM oleh OB outlet. Selain itu, menerima kartu debit pesanan nasabah berupa Taplus Anak dan Tabunganku serta 2.400 kartu SimPel PIP. Setelah itu, memfile BOP kartu masuk, melayani dan meregistrasi pengambilan token, serta meregistrasi voucher Customer Service yang telah digunakan. Selasa, 21 Juli 2026 Melakukan encoding 4 buku cek dan 2 Bilyet Giro,

	kemudian melakukan maintenance agar dapat digunakan oleh perusahaan serta meregistrasinya pada buku pengambilan. Selanjutnya, meregistrasi dokumen Schedule of Remittance (S/R), memfile aktivitas Customer Service untuk kebutuhan audit akhir bulan, membuat nomor surat keluar. Rabu, 22 Juli 2026 Melakukan encoding 3 buku cek dan 2 Bilyet Giro, serta meregistrasi dokumen Schedule of Remittance. Setelah itu, melakukan maintenance buku cek dan Bilyet Giro, meregistrasi kartu SimPel PIP yang digunakan Customer Service, melakukan encoding 2 permintaan buku cek, dan meregistrasi voucher Customer Service. Kamis, 23 Juli 2026 Melakukan encoding 2 buku cek, serta melayani dan meregistrasi pengambilan kartu ATM oleh OB outlet. Selanjutnya, melayani OB yang mengambil token, meregistrasi kartu reguler yang dipesan melalui aplikasi wondr by BNI, serta meregistrasi pengambilan PIN ATM. Selain itu, membantu satpam melayani nasabah yang akan melakukan transaksi di Teller, Customer Service, maupun Credit Card, serta meregistrasi voucher Customer Service. Jumat, 24 Juli 2026 Melakukan maintenance buku cek yang telah di-encoding sebelumnya, dan meregistrasikannya pada buku pengambilan cek. Selanjutnya, mengantarkan surat masuk kepada petugas, membantu Customer Service Credit Card mengantarkan berkas ke divisi RDB, meregistrasi kartu debit yang dipesan nasabah melalui aplikasi wondr. Sabtu, 25 Juli 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 15, berfokus pada pengelolaan kartu debit dan SimPel PIP, encoding serta maintenance buku cek dan Bilyet Giro, registrasi dokumen Schedule of Remittance, pelayanan pengambilan kartu, token, dan PIN, pengelolaan surat serta arsip
--	---

	Customer. Selain itu, terdapat kegiatan pendukung seperti pelayanan nasabah dan pengantaran berkas ke divisi lain.data, serta pelayanan kepada nasabah dan outlet.
Aktivitas Harian dan Mingguan 16 (27-31 Juli)	Senin, 27 Juli 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service untuk proses aktivasi, melakukan encoding 9 cek dan 1 Bilyet Giro, serta melayani dan meregistrasi pengambilan kartu oleh OB outlet. Selanjutnya, melakukan maintenance cek dan giro, membuat Surat Keterangan Bank (SKB) dengan bimbingan admin, serta meregistrasi voucher Customer Service. Selasa, 28 Juli 2026 Meregistrasi buku cek baru, melakukan encoding 3 buku cek dan 2 giro serta maintenance. Selain itu, melayani pengambilan buku cek dan Bilyet Giro, meregistrasi kartu debit yang dipesan melalui aplikasi Wondr by BNI, melayani pengambilan token BNI Direct, dan meregistrasi voucher Customer Service. Rabu, 29 Juli 2026 Melakukan encoding 8 buku cek, serta meregistrasi dokumen Schedule of Remittance dan Letter of Credit. Selanjutnya, melayani dan meregistrasi pengambilan token BNI Direct, meregistrasi token yang baru masuk, serta meregistrasi voucher Customer Service. Kamis, 30 Juli 2026 Memfile berbagai dokumen administrasi seperti Berita Acara, jurnal Customer Service, surat masuk, surat keluar, dan dokumen buka blokir. Selain itu, melayani pengambilan kartu ATM dan token, membantu satpam melayani nasabah dalam mengambil nomor antrian, meregistrasi kartu debit melalui aplikasi Wondr, PIN ATM yang masuk, serta voucher Customer Service. Jumat, 31 Juli 2026 Mengisi berkas perjanjian sewa Safe Deposit Box (SDB), serta melayani dan meregistrasi pengambilan token. Selanjutnya, membuat Surat Keterangan Bank (SKB) dan Surat Keterangan Bank dengan Keuangan (SKBDK). Selain itu, meregistrasi kartu debit yang dipesan melalui Wondr maupun Customer Service serta voucher Customer Service.

	Sabtu, 1 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 16, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, cek dan Bilyet Giro, token BNI Direct, serta dokumen administrasi perbankan. Selain itu, terdapat kegiatan pengarsipan dokumen, pelayanan nasabah dan outlet, pengelolaan SDB, serta pembuatan SKB dan SKBDK dengan bimbingan staf admin.
Aktivitas Harian dan Mingguan 17 (3-7 Agustus)	Senin, 3 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service untuk proses aktivasi, melakukan encoding 4 cek dan 2 Bilyet Giro, serta melayani pengambilan kartu debit ATM oleh OB outlet. Selanjutnya, melakukan maintenance cek dan giro, membuat SKB dalam bahasa Inggris untuk keperluan pembuatan Visa, mengecek status pembayaran dokumen luar negeri, dan meregistrasi voucher Customer Service. Selasa, 4 Agustus 2026 Mengarsipkan voucher Customer Service bulan Juli, serta melayani dan meregistrasi pengambilan Token BNI Direct. Selain itu, membuat SKB dalam bahasa Inggris untuk keperluan Visa, meregistrasi SKB untuk mendapatkan nomor surat, memfile Berita Acara Pemusnahan Debit Card Tabunganku Khusus, meregistrasi kartu debit reguler melalui aplikasi Wondr by BNI, dan meregistrasi voucher Customer Service. Rabu, 5 Agustus 2026 Menginput data penerima bansos PKH gelombang kedua sebanyak 310 orang. Selanjutnya, menyusun data PKH berdasarkan kecamatan untuk memudahkan proses distribusi, melayani dan meregistrasi pengambilan Token BNI Direct, serta meregistrasi voucher Customer Service. Kamis, 6 Agustus 2026 Melakukan encoding 1 cek dan 2 Bilyet Giro, serta melayani pengambilan kartu debit ATM oleh OB outlet. Kemudian melakukan maintenance cek dan giro, melayani serta meregistrasi pengambilan Token

	BNI Direct, mengantarkan voucher nota debit yang digunakan Customer Service, dan meregistrasi voucher Customer Service. Jumat, 7 Agustus 2026 Melakukan encoding 3 buku cek dan maintenance, serta membuat konfirmasi bank berupa SKB dalam bahasa Inggris untuk keperluan pembuatan Visa. Selanjutnya, meregistrasi SKB untuk mendapatkan nomor surat dan meminta tanda tangan Branch Service Manager, meregistrasi kartu debit melalui aplikasi Wondr by BNI, serta meregistrasi voucher Customer Service. Sabtu, 8 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 17, kegiatan berfokus pada kegiatan pembuatan dan registrasi SKB dalam bahasa Inggris untuk keperluan Visa, pengelolaan data bansos PKH sebanyak 310 penerima berdasarkan kecamatan, pengecekan dokumen luar negeri, pengarsipan dokumen, serta registrasi voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 18 (10-14 Agustus)	Senin, 10 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service untuk proses aktivasi, meregistrasi dokumen Schedule of Remittance (S/R), serta melayani pengambilan kartu debit ATM oleh OB outlet. Selanjutnya, melayani pengambilan dan registrasi Token BNI Direct, menyerahkan voucher nota debit pembelian kartu ATM kepada Teller, membuat nomor surat keluar, dan meregistrasi voucher Customer Service. Selasa, 11 Agustus 2026 Meregistrasi dokumen Schedule of Remittance (S/R) dan kartu ATM Taplus Muda untuk digunakan Customer Service. Selain itu, mengantarkan surat masuk kepada petugas, menerima berkas permintaan buku cek dan Bilyet Giro dari nasabah, membantu satpam melayani nasabah yang akan melakukan transaksi di Teller, Customer Service, maupun jasa kartu kredit, serta meregistrasi voucher Customer Service.

	Rabu, 12 Agustus 2026 Melakukan encoding 3 buku cek dan maintenance cek yang telah di-encoding. Selanjutnya, mengantarkan surat masuk kepada petugas, membuat SKB sesuai permintaan nasabah untuk keperluan konfirmasi bank, meregistrasi token yang baru masuk, serta meregistrasi voucher Customer Service. Kamis, 13 Agustus 2026 Melakukan encoding 8 buku cek, serta melayani pengambilan kartu debit ATM, token, dan kartu debit reguler yang dipesan nasabah oleh OB dari berbagai outlet cabang. Selanjutnya, mengantarkan berkas KCT kepada petugas untuk dikoreksi, melakukan maintenance cek, meregistrasi kartu debit reguler yang dipesan nasabah, dan meregistrasi voucher Customer Service. Jumat, 14 Agustus 2026 Meregistrasi dokumen Schedule of Remittance (S/R), serta melakukan encoding dan maintenance buku cek dan Bilyet Giro. Selanjutnya, membuat nomor surat keluar, meregistrasi kartu debit reguler yang dipesan melalui aplikasi Wondr by BNI, dan meregistrasi voucher Customer Service. Sabtu, 15 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 18, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, Token BNI Direct, buku cek dan Bilyet Giro, serta dokumen Schedule of Remittance. Selain itu, terdapat kegiatan pelayanan pengambilan produk oleh OB outlet, pengelolaan surat dan berkas KCT, pembuatan SKB, serta registrasi kartu dan voucher Customer Service.
Aktivitas Harian dan Mingguan 19 (17-21 Agustus)	Senin, 17 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur Hari Kemerdekaan Indonesia. Selasa, 18 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service, encoding 4 cek dan 2 Bilyet Giro, serta membuat SKB. Selanjutnya, mengisi saldo TapCash

	dan meregistrasi voucher Customer Service. Rabu, 19 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler, encoding 2 cek dan 2 Bilyet Giro, serta meregistrasi SDB dan perjanjian sewa. Melakukan maintenance cek dan giro serta mengantarkan berkas ekspor-impor untuk paraf dan tanda tangan. Selanjutnya, meregistrasi pengambilan buku cek dan voucher Customer Service. Kamis, 20 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler dan mengelola dokumen LC serta Schedule of Remittance. Melayani dan meregistrasi pengambilan kartu ATM, melakukan encoding cek dan Bilyet Giro, serta membuat surat tagihan tolakan kliring. Selanjutnya, melayani pengambilan dokumen tolakan kliring, scanning berkas DPLK, dan meregistrasi voucher Customer Service. Jumat, 21 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler, membuat SKB untuk PT. Lamurindo, serta mencatat kartu ATM yang tertelan mesin. Melakukan registrasi cek dan giro, membuat SKB bahasa Inggris, mengarsipkan voucher dan pembukuan Customer Service, serta menyusun dokumen sesuai jenis dan kebutuhan. Sabtu, 22 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 19, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, cek dan Bilyet Giro, dokumen ekspor-impor, serta administrasi Customer Service. Kegiatan lainnya meliputi pembuatan SKB, pengelolaan SDB dan TapCash, dokumen tolakan kliring dan DPLK, serta pengarsipan dokumen.
Aktivitas Harian dan Mingguan 20 (24-28 Agustus)	Senin, 24 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service, membuat SKB untuk PT. Daya Eika Samudra, serta melayani dan meregistrasi kartu debit yang diambil OB. Selanjutnya, melakukan encoding 5 buku cek, mengantar surat masuk, maintenance cek, dan registrasi voucher Customer Service.

	Selasa, 25 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur memperingati Maulid Nabi. Rabu, 26 Agustus 2026 Meregistrasi kartu, dan menginput data kartu ATM yang tertelan. Selanjutnya, meregistrasi kartu Gold, Platinum, dan TabunganKu, encoding 2 buku cek, maintenance cek, serta registrasi voucher Customer Service. Kamis, 27 Agustus 2026 Meregistrasi dokumen Letter of Credit dan Schedule of Remittance. Selanjutnya, meregistrasi pengambilan buku cek baru, membantu pelayanan nasabah PIP, membuat SKB untuk PT. Anugerah Fajar, dan meregistrasi voucher Customer Service. Jumat, 28 Agustus 2026 Meregistrasi kartu PIP yang digunakan Customer Service, serta melakukan encoding 4 buku cek. Selanjutnya, melakukan maintenance cek, membuat kode cek pada buku register, melayani pengambilan cek dan Bilyet Giro, serta meregistrasi voucher Customer Service. Sabtu, 29 Agustus 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 20, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, PIP, cek, Bilyet Giro, serta dokumen perbankan. Selain itu, kegiatan mencakup pembuatan SKB, registrasi dokumen Letter of Credit dan Schedule of Remittance, serta membantu pelayanan nasabah PIP.
Aktivitas Harian dan Mingguan 21 (31 Agustus-4 September)	Senin, 31 Agustus 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service dan meregistrasi kartu yang keluar. Selanjutnya, melakukan encoding serta maintenance buku cek dan meregistrasi voucher Customer Service. Selasa, 1 September 2026 Mengelola dokumen Customer Service. Selanjutnya, melakukan encoding buku cek, maintenance, serta

	registrasi voucher Customer Service. Rabu, 2 September 2026 Membantu pelayanan pengambilan kartu oleh outlet. Selanjutnya, melakukan registrasi dokumen, encoding cek dan Bilyet Giro, serta registrasi voucher Customer Service. Kamis, 3 September 2026 Mengelola dokumen perbankan dan meregistrasi kartu yang digunakan Customer Service. Selanjutnya, melakukan maintenance cek dan Bilyet Giro serta membantu pelayanan nasabah. Jumat, 4 September 2026 Mengantarkan kartu debit reguler dan melakukan registrasi kartu serta dokumen Customer Service. Selanjutnya, melakukan encoding, maintenance cek dan Bilyet Giro, serta mengarsipkan dokumen dan voucher. Sabtu, 5 September 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 21, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, cek, Bilyet Giro, serta administrasi Customer Service. Kegiatan lainnya meliputi registrasi dokumen, pelayanan nasabah dan outlet, maintenance, serta pengarsipan voucher.
Aktivitas Harian dan Mingguan 22 (7-11 September)	Senin, 7 September 2026 Mengantarkan kartu debit reguler ke Customer Service untuk aktivasi, meregistrasi kartu, serta melakukan encoding dan maintenance buku cek. Selanjutnya, meregistrasi voucher Customer Service. Selasa, 8 September 2026 Melakukan registrasi kartu debit dan dokumen Customer Service serta encoding buku cek dan Bilyet Giro. Selanjutnya, membantu pelayanan pengambilan kartu dan meregistrasi voucher Customer Service. Rabu, 9 September 2026 Melayani pengambilan kartu oleh outlet, serta meregistrasi dokumen perbankan. Melakukan

	encoding dan maintenance cek serta Bilyet Giro. Kamis, 10 September 2026 Mengelola dokumen administrasi perbankan dan meregistrasi kartu serta token yang digunakan Customer Service. Selanjutnya, membantu pelayanan nasabah dan melakukan pengarsipan dokumen. Jumat, 11 September 2026 Mengantarkan kartu debit reguler, melakukan encoding dan maintenance buku cek serta Bilyet Giro. Selanjutnya, meregistrasi dokumen dan voucher Customer Service serta merapikan arsip. Mengurus berkas terakhir magang, termasuk melengkapi dan merapikan dokumen yang diperlukan untuk penyelesaian administrasi magang. Sabtu, 12 September 2026 Tidak ada kegiatan karena kantor libur. Rangkuman Mingguan Pada minggu ke 22, kegiatan berfokus pada pengelolaan kartu debit, cek, Bilyet Giro, dokumen administrasi, serta pelayanan Customer Service. Selain itu, dilakukan pengarsipan dan penyelesaian berkas terakhir magang.
--	--

3.2 Capaian Kerja Yang Diperoleh

Berdasarkan hasil rangkaian aktivitas harian dan mingguan yang tercatat selama magang periode 13 April s/d 11 September, terdapat hasil kerja yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan magang yaitu:

1) Pemahaman operasional perbankan

- a) Memahami lingkungan kerja dan alur kegiatan operasional di kantor cabang BNI.
- b) Mengenal fungsi dan proses kerja Customer Service, teller, administrasi, serta outlet.
- c) Memahami prosedur dasar dalam pengelolaan dokumen dan pelayanan perbankan.

2) Pengelolaan dan administrasi dokumen

- a) Mampu melakukan registrasi, pencatatan, penyusunan, dan pengarsipan berbagai dokumen perbankan.
- b) Terbiasa mengelola surat masuk, surat keluar, voucher Customer Service, Berita Acara, serta dokumen administrasi lainnya.
- c) Mampu melakukan scanning dan pengelompokan dokumen berdasarkan jenis dan kebutuhannya.

3) Pengelolaan Cek dan Bilyet Giro

- a) Mampu melakukan encoding cek dan Bilyet Giro sesuai dengan permintaan nasabah.
- b) Memahami proses maintenance setelah cek dan giro selesai di-encoding.
- c) Mampu melakukan registrasi, pemberian kode, dan pencatatan pengambilan cek dan giro.

4) Pengelolaan kartu dan token perbankan

- a) Mampu melakukan registrasi kartu debit, ATM, PIP, TapCash, dan token BNI Direct.
- b) Memahami proses pencatatan kartu yang masuk, keluar, diambil oleh nasabah maupun OB outlet.
- c) Mampu melakukan pencatatan kartu ATM yang tertelan serta membantu proses pendistribusian kartu ke outlet.

5) Pengelolaan dokumen Ekspor-Import

- a) Memperoleh pengalaman dalam melakukan registrasi dokumen Letter of Credit (LC) dan Schedule of Remittance (S/R).
- b) Memahami secara umum alur pencatatan dokumen yang berkaitan dengan transaksi ekspor-impor.
- c) Mengetahui pentingnya kelengkapan dan ketepatan pencatatan dalam pengelolaan dokumen tersebut.

6) Pembuatan surat dan dokumen resmi bank

- a) Memperoleh pengalaman dalam membuat Surat Keterangan Bank (SKB) sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b) Mampu menyiapkan SKB dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris dengan mengikuti arahan staf.
- c) Memahami proses registrasi surat, pemberian nomor surat, dan pengesahan oleh pihak yang berwenang.

7) Pelayanan nasabah dan outlet

- a) Membantu melayani kebutuhan pengambilan kartu, token, cek, dan Bilyet Giro.
- b) Membantu mengarahkan nasabah sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan.
- c) Membantu OB outlet dalam proses pengambilan kartu dan token untuk kebutuhan pelayanan di outlet masing-masing.

8) Pengelolaan data dan bantuan sosial

- a) Memperoleh pengalaman dalam menginput dan mengelompokkan data bantuan sosial seperti PKH dan PIP.
- b) Mampu menyusun data berdasarkan wilayah atau kecamatan agar lebih mudah dalam proses distribusi.
- c) Memahami pentingnya ketepatan data dalam proses administrasi bantuan sosial.

9) Peningkatan ketelitian dan kedisiplinan kerja

- a) Menjadi lebih terbiasa memeriksa nomor, jenis, dan kelengkapan dokumen sebelum melakukan pencatatan.
- b) Mampu menyelesaikan pekerjaan secara bertahap sesuai dengan prioritas dan arahan staf.
- c) Terbiasa mengikuti jadwal kerja dan menyelesaikan tugas rutin sebelum jam kerja berakhir.

10) Peningkatan kemampuan beradaptasi dan bekerja sama

- a) Mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan berbagai jenis tugas yang diberikan.
- b) Belajar berkomunikasi dengan staf, Customer Service, teller, OB outlet, satpam, dan nasabah secara profesional.
- c) Menjadi lebih percaya diri dalam menerima tugas baru serta meminta arahan ketika menemukan pekerjaan yang belum dipahami.

BAB IV

PERMASALAHAN DAN PEMECAHAN MASALAH

4.1 Uraian Masalah Yang Muncul

Selama melaksanakan kegiatan magang pada bagian operasional perbankan, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan administrasi dan pelayanan. Permasalahan yang ditemui antara lain:

1) Ketelitian dalam proses encoding dan maintenance buku cek serta bilyet giro

- a) Proses encoding membutuhkan ketelitian dalam memasukkan data sesuai dengan dokumen dan permintaan nasabah.
- b) Setelah proses encoding, buku cek dan bilyet giro harus dilakukan maintenance agar dapat digunakan oleh perusahaan.
- c) Kesalahan dalam penginputan atau pencatatan dapat menyebabkan ketidaksesuaian data dan menghambat proses pekerjaan selanjutnya.

2) Banyaknya data dan dokumen yang harus diregistrasi

- a) Terdapat berbagai produk dan dokumen yang harus dicatat, seperti kartu debit reguler, kartu debit ATM, token, buku SimPel PIP, buku cek, bilyet giro, dokumen Schedule of Remittance (S/R), serta voucher Customer Service.
- b) Setiap produk memiliki informasi dan proses registrasi yang berbeda sehingga membutuhkan ketelitian dalam pencatatannya.

3) Waktu tunggu nasabah pada Customer Service

- a) Masih terdapat nasabah yang mengeluhkan waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan Customer Service.
- b) Antrean dapat menjadi panjang ketika jumlah nasabah yang datang cukup banyak.
- c) Setiap nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda dan beberapa pelayanan membutuhkan pemeriksaan dokumen serta proses administrasi yang cukup lama.

4.2 Analisis Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, analisis penyebab permasalahan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Permasalahan pada encoding dan maintenance

- a) Data buku cek dan bilyet giro harus dimasukkan secara tepat sesuai dengan dokumen yang tersedia.
- b) Banyaknya informasi yang harus diperiksa menyebabkan pekerjaan membutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi.
- c) Apabila terjadi kesalahan pada tahap encoding, maka proses maintenance dan registrasi juga dapat ikut terhambat.

2) Permasalahan pada proses registrasi

- a) Banyaknya jenis produk perbankan menyebabkan proses registrasi memiliki prosedur pencatatan yang berbeda-beda.
- b) Perbedaan tersebut mengharuskan petugas memahami jenis produk dan media registrasi yang digunakan.
- c) Kesalahan dalam memilih buku registrasi atau memasukkan data dapat menyebabkan ketidaksesuaian administrasi.

3) Permasalahan dalam pelayanan Customer Service

- a) Jumlah nasabah yang datang tidak selalu sama setiap harinya sehingga pada waktu tertentu dapat terjadi peningkatan antrean.
- b) Jenis kebutuhan nasabah yang berbeda menyebabkan waktu pelayanan setiap nasabah tidak sama.
- c) Beberapa pelayanan membutuhkan pemeriksaan data, dokumen, dan proses administrasi sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama.
- d) Kurangnya informasi kepada nasabah mengenai kondisi antrean juga dapat menyebabkan nasabah merasa kurang nyaman ketika menunggu.

4.3 Proses Penyelesaian Masalah yang Dilakukan

Untuk mengatasi permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang, dilakukan beberapa langkah penyelesaian sebagai berikut:

A. Penyelesaian Masalah Administrasi

- 1) Melakukan pengecekan data sebelum encoding
 - a) Memeriksa dan memastikan data sesuai dengan dokumen serta permintaan nasabah sebelum melakukan encoding.
- 2) Melakukan pengecekan ulang setelah encoding
 - a) Memeriksa kembali hasil encoding sebelum dilanjutkan ke tahap maintenance untuk mengurangi kesalahan data.
- 3) Melakukan pencatatan secara sistematis
 - a) Mencatat data berdasarkan jenis produk dan dokumen pada media registrasi yang sesuai.

- 4) Melakukan pengelompokan produk
 - a) Mengelompokkan produk berdasarkan jenisnya agar pencatatan lebih teratur dan mudah diperiksa.
- 5) Melakukan pengecekan jumlah dan nomor
 - a) Mencatat produk dalam jumlah besar secara bertahap dan mencocokkan kembali jumlah serta nomor dengan data registrasi.
- 6) Menata dokumen secara teratur
 - a) Memisahkan dokumen yang telah dan belum diproses serta menempatkannya sesuai kelompok agar mudah ditemukan.
- 7) Melakukan koordinasi dengan pegawai
 - a) Melakukan konfirmasi kepada pegawai apabila terdapat data yang kurang jelas atau tidak sesuai dengan prosedur.

B. Penyelesaian Masalah Pelayanan

- 1) Membantu mengatur antrean nasabah
 - a) Menyambut, menanyakan kebutuhan, memberikan nomor antrean, dan mengarahkan nasabah ke bagian yang sesuai.
- 2) Memberikan informasi kepada nasabah
 - a) Memberikan informasi mengenai kondisi antrean secara sopan agar nasabah merasa lebih diperhatikan.
- 3) Meningkatkan koordinasi antara administrasi dan pelayanan
 - a) Menyiapkan dan mengelompokkan dokumen agar proses pemeriksaan dan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat.
- 4) Meningkatkan ketelitian dalam pelayanan
 - a) Memeriksa data dan dokumen dengan teliti agar pelayanan tetap cepat tanpa menimbulkan kesalahan.
- 5) Menjaga sikap profesional kepada nasabah
 - a) Melayani nasabah dengan ramah, sopan, dan responsif serta memberikan arahan sesuai kebutuhan.

Dengan demikian, permasalahan yang ditemukan selama kegiatan magang dapat menjadi pengalaman dalam meningkatkan ketelitian, kedisiplinan, kemampuan administrasi, komunikasi, koordinasi, dan sikap profesional. Kegiatan tersebut juga memberikan pemahaman bahwa administrasi yang tertib dan pelayanan yang baik merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam mendukung kelancaran operasional perbankan.

BAB V

PORTOFOLIO HASIL KERJA DAN DOKUMENTASI VISUAL

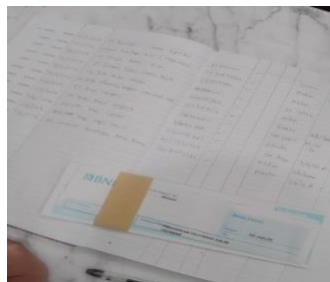
5.1 Kompilasi produk kerja dan dokumentasi visual



Gambar 5.1 Encoding Buku Cek dan Bilyet Giro



Gambar 5.2 Maintenance Buku Cek dan Bilyet Giro



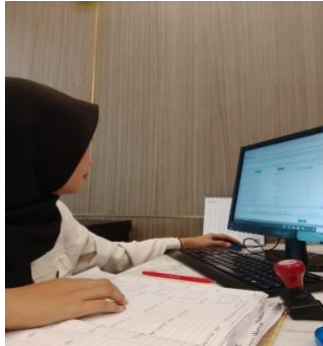
Gambar 5.3 Meregistrasi Buku Cek dan Bilyet Giro



Gambar 5.4 Melayanin Pengambilan Buku Cek dan Bilyet Giro



Gambar 5.5 Meregistrasi Dokumen Schedul Of Remittance dan Advice of Letter of Credit



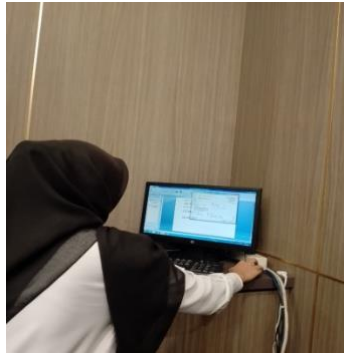
Gambar 5.6 Pengecekan Payment pada dokumen Ekspor Import



Gambar 5.7 Melayani OB outlet dalam pengambilan kartu Atm



Gambar 5.8 Meregistrasi jumlah kartu yang keluar



Gambar 5.9 Membuat surat referensi bank yaitu berupa SKB



Gambar 5.10 Memfile berkas Customer Service dan Administrasi



Gambar 5.11 Meregistrasi BNI Direct (Tokeb) yang masuk



Gambar 5.12 Meregistrasi voucher Customer Service terkait data nasabah

BAB VI

PENGALAMAN DAN REFLEKSI PEMBELAJARAN

6.1 Pengalaman Profesional yang diperoleh

Selama magang di Bank BNI Kantor Cabang Medan, penulis mendapatkan pengalaman mengenai aktivitas administrasi dan pelayanan yang mendukung kegiatan operasional perbankan. Penulis belajar bahwa pekerjaan yang terlihat sederhana, seperti mencatat nomor atau meregistrasi dokumen, tetap membutuhkan ketelitian karena kesalahan pencatatan dapat memengaruhi proses berikutnya.

Penulis juga mendapatkan pengalaman berinteraksi dengan berbagai pihak. Ketika membantu pelayanan awal kepada nasabah, penulis belajar menyambut nasabah, menanyakan keperluan, memberikan nomor antrean, dan mengarahkan nasabah kepada bagian yang sesuai. Hal tersebut memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian transaksi, tetapi juga oleh sikap dan komunikasi.

6.2 Keterampilan teknis dan non-teknis yang berkembang

1. Administrasi Perbankan

Meningkatkan kemampuan dalam melakukan encoding, maintenance, dan registrasi berbagai dokumen serta produk perbankan, seperti buku cek, bilyet giro, kartu debit, TapCash, token, buku SimPel PIP, S/R, dan voucher Customer Service.

2. Ketelitian dan Kecermatan

Terlatih untuk lebih teliti dalam menginput, mencatat, memeriksa, dan mencocokkan data agar mengurangi kesalahan dalam pekerjaan administrasi.

3. Pelayanan dan Komunikasi

Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan pegawai, Customer Service, OB outlet, satpam, dan nasabah dalam membantu proses pelayanan.

4. Kerja Sama Tim

Mengembangkan kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan berbagai bagian agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

5. Manajemen Waktu dan Kedisiplinan

Terbiasa menyelesaikan pekerjaan sesuai tugas dan waktu yang telah ditentukan serta mengikuti ketentuan yang berlaku di lingkungan kerja.

6. Tanggung Jawab dan Adaptasi

Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan dan prosedur kerja di perbankan.

7. Kemampuan Menyelesaikan Masalah

Terlatih dalam menghadapi kendala pekerjaan, mencari solusi, dan melakukan koordinasi agar proses administrasi maupun pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

6.3 Refleksi Penguatan Sikap Kerja Profesional

Magang mengajarkan penulis untuk lebih disiplin, teliti, bertanggung jawab, dan mampu menjaga sikap ketika berada di lingkungan kerja. Penulis memahami bahwa dalam lingkungan perbankan, kerahasiaan informasi merupakan hal yang sangat penting. Selain itu, penulis belajar untuk tidak ragu bertanya ketika belum memahami pekerjaan dan menerima koreksi sebagai bagian dari proses pembelajaran.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan, khususnya pada bagian Customer Service dan Administrasi, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang memberikan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja, terutama dalam bidang pelayanan dan administrasi perbankan.

Selama melaksanakan magang, saya terlibat dalam berbagai kegiatan seperti encoding dan maintenance buku cek serta bilyet giro, registrasi kartu debit, TapCash, token, buku SimPel PIP, dokumen S/R, dan voucher Customer Service, serta membantu proses pelayanan dan pengaturan antrean nasabah.

Melalui kegiatan tersebut, saya dapat meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis, seperti ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, komunikasi, kerja sama, manajemen waktu, dan sikap profesional. Kegiatan magang juga memberikan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian dan koordinasi dalam menjalankan pekerjaan di bidang Customer Service dan Administrasi.

Dengan demikian, kegiatan magang di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan memberikan manfaat dalam menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja di masa yang akan datang.

7.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan kegiatan magang di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan

Diharapkan dapat terus memberikan arahan dan bimbingan kepada mahasiswa magang agar dapat memahami tugas dan prosedur kerja dengan lebih baik. Selain itu, koordinasi antarbagian, khususnya antara Customer Service dan Administrasi, dapat terus ditingkatkan agar proses pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Bagi Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

Diharapkan dapat terus meningkatkan kerja sama dengan perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan magang serta memberikan pembekalan yang lebih mendalam mengenai administrasi, pelayanan, etika, dan sikap profesional di dunia kerja. Dengan demikian, mahasiswa dapat lebih siap dalam melaksanakan kegiatan magang.

3. Bagi Mahasiswa yang Akan Melaksanakan Magang

Mahasiswa diharapkan mempersiapkan diri dengan baik sebelum melaksanakan magang, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap. Selama magang, mahasiswa harus disiplin, bertanggung jawab, teliti, sopan, aktif bertanya, dan mampu bekerja sama dengan pegawai. Mahasiswa juga sebaiknya memanfaatkan kesempatan magang untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan sebanyak mungkin sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Politeknik WBI

Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

Penilaian Capaian Pembelajaran Program Magang MBKM/Mandiri

Nama Mahasiswa

NIM

Lokasi Magang / Perusahaan Tempat Magang

Nama Penyelia / Supervisor

Amanda Febrita

2301010133

PT. BNI KC Medan, Jl Pemuda No. 12
Siti Madzalani Siregar

(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 ?	80					
2	Manajemen Hubungan Pelanggan						
a	Seberapa baik mahasiswa menggunakan platform komunikasi dengan pelanggan yang ditetapkan perusahaan ?		79				
b	Seberapa baik mahasiswa melakukan pencatatan tentang informasi layanan dan pembelian dari pelanggan ?	85					
c	Seberapa baik mahasiswa mengenali substansi keluhan pelanggan ?		79				
d	Seberapa baik mahasiswa menangani keluhan pelanggan ?	80					
3	Ekspor Impor *)						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali institusi yang terlibat dalam kegiatan ekspor impor ?	85					
b	Seberapa baik mahasiswa memahami prosedur ekspor / impor ?	85					
c	Seberapa baik mahasiswa memahami tata cara pembayaran transaksi ekspor impor ?	80					
d	Seberapa baik mahasiswa mengenal dan memahami jenis-jenis dokumen ekspor / impor ?	87					
e	Seberapa baik mahasiswa melakukan tugas dalam rangkaian proses ekspor impor di perusahaan ?	85					
4	Strategi Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor internal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?	85					
b	Seberapa baik mahasiswa mengenali faktor-faktor eksternal perusahaan yang penting dalam pemasaran ?		79				
c	Seberapa baik mahasiswa merumuskan strategi jangka panjang pemasaran bagi perusahaan ?		79				
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?	80					
b	Seberapa baik mahasiswa menguasai kegiatan riset pemasaran?	85					
c	Seberapa baik mahasiswa menguasai dan merumuskan hasil serta rekomendasi riset pemasaran?		79				
6	Intrapreneurship						
a	Seberapa baik mahasiswa mengenali peluang dan tantangan dalam perusahaan?	80					
b	Seberapa baik mahasiswa merumuskan ide memanfaatkan peluang atau mengatasi masalah / tantangan perusahaan?		79				
7	Intelejen Pemasaran						
a	Seberapa baik mahasiswa dapat mengumpulkan ragam data dan memanfaatkan ragam sumber informasi pemasaran?	85					
b	Seberapa baik mahasiswa menggunakan dan memanfaatkan data internet untuk pengambilan keputusan pemasaran?	85					

B. SOFT SKILL

1	Kemampuan berkomunikasi (Communication skill)						
a	Komunikasi Dengan Atasan	80					
b	Komunikasi dengan sejawat	85					
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	80					
b	Secara efektif mengelola konflik, dan menghormati kepribadian yang beragam		79				
c	Bertanggung jawab hasil kerja individu dan tim	80					
d	Gunakan kekuatan, pengetahuan, dan bakat pribadi untuk membantu orang lain	80					
e	Kemampuan untuk berkompromi dan mudah beradaptasi	80					
f	Berkolaborasi dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama		79				
g	Membangun hubungan kerja yang kuat dan positif dengan supervisor dan anggota tim/rekan kerja	95					
3	Kepemimpinan (Leadership)						
a	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan	80					
b	Kemampuan memotivasi	90					
c	Kemampuan komunikasi dan mendengarkan	95					
d	Kemampuan mendelegasikan tugas atau wewenang	80					
e	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat	95					
4	Sikap Kerja						
a	Keterandalan	80					

No	Penguasaan Kajian	Sangat Baik	Baik	Sedang	Kurang	Buruk	Catatan
		😊😊	😊	😐	😞	😞😞	
		80-100	65-79	55-64	40-54	<40	
b	Tanggung Jawab	85					
c	Kedisiplinan		73				
d	Perilaku Jujur	80					
e	Kelayakan untuk Dipercaya	80					

C. KELEBIHAN MAHASISWA

Mampu Melaksanakan arahan untuk melaksanakan pekerjaan dari Pegawai dan pemimpin dengan Selesai

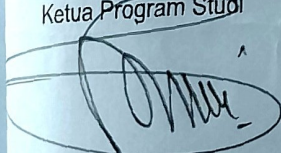
Dapat Bekerja Sama dengan Teman

D. KELEMAHAN MAHASISWA

Belum Maksimal Untuk lebih Aktif lagi Menanyakan Apa yang akan dilaksanakan atau dikerjakan lagi.

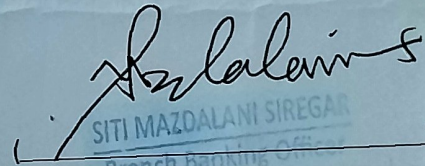
(keterangan : *) = Diisi apabila perusahaan memiliki kegiatan Eksport - Import

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Binsar Sihombing, SE. M. Si.)

Medan 11 September 2026
Supervisor Magang



<nama penyelia / supervisor>

SITI MAZDALANI SIREGAR