



Langkah Bersama Intelektua

Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)

Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>

ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)

Volume 2, No 6 Agustus 2026 (Halaman 775-781)

OPTIMALISASI OPERASIONAL DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DI BSI KCP PANDEGLANG

Mela Desi Lestari¹, Harry Triana²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang,
Kota Serang, Indonesia^{1,2}

Email : meladesilestari.12@gmail.com¹, dosen02740@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada industri perbankan tidak terlepas dari efektivitas pengelolaan kegiatan operasional, khususnya dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan serta upaya optimalisasi operasional dalam mendukung kualitas pelayanan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) KCP Pandeglang. Kegiatan dilaksanakan melalui program magang mandiri selama satu bulan dengan metode observasi, praktik kerja secara langsung, dan pemanfaatan data pendukung. Pelaksanaan kegiatan mencakup pendampingan pelayanan nasabah, pembukaan rekening, pengisian formulir, penggunaan layanan transaksi digital, aktivasi BYOND by BSI, pengelolaan evaluasi kepuasan nasabah, verifikasi data pembiayaan, serta penataan dokumen transaksi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya beberapa kendala operasional, terutama penumpukan antrean akibat belum meratanya pemahaman nasabah terhadap layanan digital, rendahnya partisipasi dalam survei kepuasan, ketidaksesuaian antara dokumen fisik dan data pembiayaan pada sistem, serta penumpukan arsip transaksi. Optimalisasi dilakukan melalui pendampingan digital secara proaktif, edukasi nasabah, peningkatan ketelitian dalam verifikasi data, serta penerapan penataan arsip secara rutin. Upaya tersebut dapat membantu meningkatkan efisiensi proses kerja, memperlancar pelayanan, dan mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi nasabah BSI KCP Pandeglang.

Kata Kunci: optimalisasi operasional, kualitas pelayanan, pelayanan nasabah, perbankan syariah, digitalisasi layanan.

ABSTRACT

Service quality in the banking industry is closely associated with effective operational management, particularly in delivering fast, accurate, and customer-oriented services. This activity aims to analyze operational practices and optimization efforts in

Article History

Received: 30 Agustus 2026

Reviewed: 30 Agustus 2026

Published: 31 Agustus 2026

Copyright : Author

Publish by : JIPM



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

supporting service quality at PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) KCP Pandeglang. The activity was conducted through a one-month independent internship using direct observation, workplace practice, and supporting data as the main approaches. The activities involved assisting customer services, account opening, completion of banking forms, digital transactions, BYOND by BSI activation, customer satisfaction evaluation, financing data verification, and transaction document management. The results identified several operational challenges, particularly customer queue congestion due to varying levels of digital service literacy, limited participation in customer satisfaction surveys, discrepancies between physical financing documents and system records, and accumulated transaction files. Optimization efforts were carried out through proactive digital assistance, customer education, improved accuracy in data verification, and routine document organization. These efforts can contribute to greater operational efficiency, smoother service processes, and an improved service experience for customers at BSI KCP Pandeglang.

Keywords: *operational optimization, service quality, customer service, Islamic banking, service digitalization.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mendorong lembaga keuangan untuk terus meningkatkan efektivitas operasional sekaligus kualitas pelayanan kepada masyarakat. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang menyediakan berbagai layanan keuangan dengan dukungan jaringan kantor cabang di berbagai daerah. Salah satunya adalah BSI KCP Pandeglang yang berperan dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan layanan keuangan syariah bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Pandeglang dan sekitarnya.

Kegiatan operasional perbankan memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan karena proses pelayanan berhadapan langsung dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah yang beragam. Berdasarkan kegiatan magang di BSI KCP Pandeglang, pelayanan pada bagian *frontliner*, khususnya *Customer Service Support*, meliputi penyambutan dan identifikasi kebutuhan nasabah, pengaturan antrean, pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta pendampingan pembukaan maupun pembaruan rekening. Selain pelayanan administratif, kegiatan juga diarahkan pada pendampingan penggunaan layanan digital melalui registrasi, aktivasi, dan edukasi penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Transformasi layanan menuju sistem digital memberikan kemudahan dalam proses transaksi, tetapi penerapannya masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Selama pelaksanaan kegiatan ditemukan bahwa sebagian nasabah belum terbiasa menggunakan mesin antrean digital, transaksi *cardless*, maupun aplikasi BYOND by BSI. Kondisi tersebut dapat menyebabkan penumpukan antrean di area pelayanan dan meningkatkan beban kerja *Customer Service* maupun teller sehingga efisiensi waktu pelayanan menjadi berkurang. Oleh karena itu, keberadaan pendampingan secara langsung tetap diperlukan agar penggunaan teknologi dapat berjalan sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Permasalahan operasional yang ditemukan tidak hanya berkaitan dengan pelayanan digital. Pelaksanaan evaluasi kepuasan melalui *Customer Satisfaction Survey* (CSS) juga menghadapi rendahnya partisipasi sebagian nasabah. Pada aspek administrasi pembiayaan ditemukan ketidaksesuaian antara dokumen fisik akad pembiayaan Cicil Emas dengan data yang terdapat pada sistem. Sementara itu, tingginya volume transaksi harian turut menyebabkan penumpukan dokumen yang belum tertata secara optimal. Berbagai kondisi tersebut berpotensi memperlambat proses pelayanan, menghambat pengelolaan administrasi, serta meningkatkan risiko kesulitan dalam pencarian dan pemeriksaan dokumen.

Optimalisasi operasional menjadi salah satu langkah yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan pelaksanaan kegiatan di BSI KCP Pandeglang, upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan pendampingan penggunaan layanan digital kepada nasabah, memberikan edukasi secara proaktif di area pelayanan, mempermudah partisipasi nasabah dalam survei kepuasan, melakukan verifikasi data secara lebih teliti dan berkala, serta menerapkan penataan arsip harian. Langkah-langkah tersebut diarahkan untuk menciptakan alur kerja yang lebih teratur dan mengurangi hambatan dalam aktivitas pelayanan.

Kegiatan PKM melalui pelaksanaan magang ini menjadi sarana untuk mengimplementasikan konsep manajemen operasional dalam aktivitas perbankan secara nyata. Keterlibatan langsung pada berbagai aktivitas pelayanan menunjukkan bahwa efektivitas operasional tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga membutuhkan komunikasi, pendampingan nasabah, ketelitian administrasi, dan pengelolaan dokumen yang baik. Dalam laporan juga ditegaskan bahwa efektivitas transformasi digital dipengaruhi oleh kualitas pendampingan terhadap nasabah yang memiliki tingkat pemahaman teknologi berbeda-beda.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan operasional, menganalisis kendala yang muncul dalam proses pelayanan, serta menguraikan upaya optimalisasi operasional dalam mendukung kualitas pelayanan di BSI KCP Pandeglang. Hasil kegiatan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya pengelolaan aktivitas operasional yang efektif dalam menciptakan pelayanan perbankan syariah yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

METODE KEGIATAN

Kegiatan dilaksanakan melalui program magang mandiri di PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pandeglang selama satu bulan, terhitung mulai 1 Juli sampai dengan 31 Juli 2026. Pelaksanaan kegiatan mengikuti hari operasional kantor, yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00-16.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00-13.00 WIB. Penempatan kegiatan difokuskan pada bagian *Frontliner/ Customer Service Support* yang berhubungan langsung dengan aktivitas pelayanan dan dukungan operasional nasabah.

Metode pelaksanaan menggunakan observasi langsung, praktik kerja, dan pengumpulan data sekunder. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan, alur antrean, penggunaan fasilitas digital, serta berbagai kendala yang muncul dalam kegiatan operasional. Praktik kerja dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam membantu aktivitas pelayanan dan administrasi sesuai dengan arahan serta prosedur yang diterapkan di BSI KCP Pandeglang. Sementara itu, data sekunder digunakan sebagai informasi pendukung dalam memahami kegiatan operasional dan layanan perusahaan.

Pelaksanaan kegiatan pada aspek pelayanan meliputi penyambutan nasabah, identifikasi kebutuhan transaksi, pengarahan antrean, pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta pendampingan dalam pembukaan rekening dan pengisian formulir perbankan. Pendampingan juga diberikan dalam pemanfaatan layanan digital, khususnya proses registrasi dan aktivasi

BYOND by BSI serta penggunaan transaksi *cardless*. Kegiatan tersebut bertujuan membantu nasabah memahami prosedur pelayanan sekaligus mendukung kelancaran alur operasional di area pelayanan.

Selain pelayanan langsung, kegiatan mencakup dukungan administrasi dan evaluasi operasional. Aktivitas yang dilakukan antara lain membantu pelaksanaan *Customer Satisfaction Survey* (CSS), melakukan pencocokan dokumen fisik dengan data pembiayaan pada sistem, memperbarui kelengkapan administrasi pembiayaan Cicil Emas, menyiapkan materi promosi produk Gadai dan Cicil Emas, serta membantu penataan dokumen transaksi dan arsip kantor.

Tahap evaluasi dilakukan dengan mengidentifikasi kendala yang ditemukan selama kegiatan berlangsung. Permasalahan kemudian dikelompokkan berdasarkan aspek pelayanan digital dan antrean, evaluasi kepuasan nasabah, administrasi data pembiayaan emas, serta tata kelola arsip. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, dirumuskan upaya perbaikan berupa peningkatan pendampingan layanan digital, pendekatan persuasif dalam pengisian survei kepuasan, verifikasi data secara berkala, dan penerapan penataan arsip harian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan di BSI KCP Pandeglang memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan nasabah berkaitan erat dengan kelancaran aktivitas operasional pada setiap bagian. Selama kegiatan berlangsung, keterlibatan peserta tidak hanya terfokus pada pelayanan langsung kepada nasabah, tetapi juga mencakup kegiatan administrasi, evaluasi kepuasan nasabah, verifikasi data pembiayaan, dukungan pemasaran, pengelolaan kas, dan penataan arsip.

1. Pelaksanaan Kegiatan Operasional dan Pelayanan Nasabah

Pada bagian *Customer Service Support*, kegiatan yang dilakukan meliputi pendampingan pembukaan rekening Tabungan Haji dan Easy Wadiah, membantu proses pembukaan rekening secara daring melalui BYOND by BSI, serta mengarahkan nasabah dalam melengkapi formulir perbankan. Peserta juga membantu nasabah menggunakan transaksi *cardless* melalui ATM/CRM dan mengarahkan penggunaan sistem antrean digital sebelum memperoleh pelayanan dari teller.

Kegiatan tersebut menunjukkan pentingnya fungsi pendampingan dalam menjaga kelancaran alur pelayanan. Meskipun sejumlah layanan telah menggunakan teknologi digital, tidak seluruh nasabah memiliki tingkat pemahaman yang sama. Pendampingan secara langsung membantu nasabah memahami tahapan penggunaan layanan sekaligus mengurangi kesalahan dalam proses transaksi. Dengan demikian, optimalisasi operasional tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam memberikan arahan yang mudah dipahami oleh nasabah.

Selain pelayanan langsung, kegiatan juga mencakup dukungan terhadap evaluasi kepuasan melalui *Customer Satisfaction Survey* (CSS). Nasabah diberikan edukasi dan pendampingan untuk berpartisipasi dalam pengisian survei sebagai bentuk umpan balik terhadap kualitas pelayanan cabang. Pada bidang administrasi, kegiatan meliputi pencocokan dokumen fisik akad dengan data pada sistem serta pengkinian administrasi pembiayaan Cicil Emas. Dukungan operasional lainnya berupa penyiapan materi promosi Gadai dan Cicil Emas, pendampingan kegiatan pemasaran lapangan, penyiapan kas teller, serta penataan dokumen transaksi.

2. Identifikasi Kendala Operasional

Hasil pengamatan selama kegiatan menunjukkan adanya beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Salah satu permasalahan utama adalah penumpukan

antrean di area *lobby*. Kondisi tersebut antara lain terjadi karena masih terdapat nasabah yang belum terbiasa menggunakan mesin antrean digital, layanan transaksi *cardless*, maupun aplikasi BYOND by BSI. Dampaknya adalah meningkatnya beban pelayanan pada teller dan *Customer Service* serta berkurangnya efisiensi waktu pelayanan.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan pelaksanaan CSS. Sebagian nasabah menunjukkan keraguan atau keengganan untuk mengisi survei karena belum memahami pentingnya evaluasi pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengumpulan umpan balik membutuhkan pendampingan tambahan dan target data evaluasi menjadi lebih lambat terpenuhi.

Pada aspek administrasi pembiayaan Cicil Emas ditemukan pula ketidaksesuaian antara dokumen fisik akad dengan data yang telah dimasukkan ke dalam sistem. Berdasarkan laporan, kondisi tersebut berkaitan dengan ketelitian proses input sebelumnya maupun keterlambatan pembaruan status berkas. Ketidaksesuaian data berpotensi menghambat proses pengarsipan serta menimbulkan risiko ketidakvalidan informasi ketika dilakukan pemeriksaan internal.

Kendala lainnya terdapat pada tata kelola arsip. Tingginya volume transaksi harian menyebabkan sebagian dokumen transaksi dan berkas pembiayaan belum dapat langsung ditata secara optimal. Akibatnya, proses pencarian dokumen ketika dibutuhkan menjadi lebih lama dan terdapat risiko dokumen terselip.

3. Upaya Optimalisasi Operasional

Berdasarkan kendala yang ditemukan, optimalisasi pelayanan digital dilakukan melalui penguatan fungsi pendampingan atau *digital ambassadorship*. Pendampingan secara proaktif diperlukan terutama bagi nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem antrean maupun melakukan registrasi BYOND by BSI. Edukasi visual dan keberadaan petugas pendamping di area *front office* juga menjadi alternatif untuk membantu nasabah menyelesaikan kebutuhan layanan secara lebih mandiri.

Pada pelaksanaan survei kepuasan, pendekatan yang digunakan diarahkan pada komunikasi yang lebih persuasif dan kemudahan akses pengisian CSS. Nasabah dapat diarahkan untuk memberikan penilaian ketika sedang menunggu antrean sehingga proses evaluasi tidak terlalu mengganggu aktivitas utama mereka. Pendampingan dari *greeter* atau *Customer Service Support* juga dapat membantu memberikan pemahaman mengenai tujuan survei.

Optimalisasi administrasi dilakukan dengan meningkatkan proses verifikasi terhadap dokumen pembiayaan. Penerapan pemeriksaan ganda (*double check*) dan pembaruan data secara berkala diperlukan untuk meminimalkan perbedaan antara dokumen fisik dengan informasi pada sistem. Sementara itu, pada aspek kearsipan, penerapan sistem penataan arsip harian (*daily filing system*) menjadi salah satu upaya untuk mencegah terjadinya penumpukan dokumen.

4. Dampak Optimalisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa operasional yang tertata memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan di BSI KCP Pandeglang. Pendampingan nasabah pada layanan digital dapat membantu memperlancar alur pelayanan, sedangkan ketelitian dalam administrasi dan pengarsipan mendukung ketersediaan data serta dokumen yang dibutuhkan dalam aktivitas operasional.

Pengalaman selama kegiatan juga menunjukkan bahwa transformasi digital perlu diimbangi dengan kualitas interaksi langsung antara petugas dan nasabah. Perbedaan tingkat pemahaman teknologi menyebabkan sebagian nasabah masih membutuhkan komunikasi dan pendampingan dalam mengakses fasilitas perbankan digital. Hal ini sejalan dengan kesimpulan laporan magang

bahwa efektivitas penggunaan teknologi perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas pendampingan dan komunikasi kepada nasabah.



Foto 1,2 : Kegiatan Magang di BSI KCP Pandeglang

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) KCP Pandeglang, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi operasional memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas dan kelancaran pelayanan kepada nasabah. Kegiatan yang dilakukan mencakup pendampingan pelayanan *Customer Service Support*, penggunaan layanan digital, evaluasi kepuasan nasabah, verifikasi administrasi pembiayaan, serta pengelolaan dokumen dan arsip. Dalam pelaksanaannya ditemukan beberapa kendala, terutama penumpukan antrean akibat perbedaan kemampuan nasabah dalam menggunakan layanan digital, rendahnya partisipasi dalam *Customer Satisfaction Survey* (CSS), ketidaksesuaian data administrasi pembiayaan, serta penumpukan dokumen transaksi. Upaya optimalisasi melalui pendampingan digital secara proaktif, edukasi nasabah, pemeriksaan data secara lebih teliti dan berkala, serta penerapan penataan arsip harian dapat membantu menciptakan proses kerja yang lebih efektif. Hasil kegiatan juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi perlu didukung oleh komunikasi dan pendampingan yang baik agar pelayanan dapat menyesuaikan dengan tingkat pemahaman digital nasabah yang beragam.

Saran

BSI KCP Pandeglang diharapkan dapat terus meningkatkan efektivitas operasional dengan memperkuat pendampingan kepada nasabah dalam penggunaan fasilitas digital, khususnya sistem antrean, transaksi *cardless*, dan aplikasi BYOND by BSI. Edukasi yang sederhana dan mudah dipahami dapat diberikan secara proaktif di area pelayanan sehingga nasabah semakin terbiasa menggunakan layanan digital secara mandiri. Selain itu, pengumpulan umpan balik melalui CSS dapat dioptimalkan melalui pendekatan yang lebih persuasif, sedangkan pengelolaan administrasi perlu didukung dengan pemeriksaan data secara berlapis dan pembaruan berkala untuk meminimalkan ketidaksesuaian dokumen. Penataan arsip secara rutin melalui *daily filing system* juga perlu diterapkan secara konsisten agar dokumen lebih mudah ditemukan ketika diperlukan. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut secara

berkelanjutan, kegiatan operasional diharapkan semakin tertata dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliefah, A. N. (2026). Determinants of customer satisfaction in the digital banking ecosystem: An empirical study on BYOND by BSI users. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 10(1).
- Amirah, S., Zumara, & Haryono. (2026). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Pembantu Subang Otista 2. *An Nuqud Journal of Islamic Economics*, 4(2). <https://doi.org/10.51192/annuqud.v4i2.2260>
- Anggrainie, A. (2024). Digitalisasi sebagai strategi peningkatan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(11), 653-660.
- Arnita, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). Pengaruh self service technology (SST) terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital (study kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1). [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784)
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *Laporan tahunan 2021: Energi baru untuk Indonesia*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- Bank Syariah Indonesia. (2024). *Panduan layanan nasabah & aplikasi digital BYOND by BSI*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- Hasan, S. Y., Rachman, A. A., & Sukrianto. (2026). Analisis kepuasan pelayanan nasabah sebelum dan setelah penggunaan BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia Cabang Gorontalo. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 55-70. <https://doi.org/10.47918/jimb.v14i2.2367>
- Nugraha, M. A. N., Norvadewi, & Yovanda, N. (2024). Analisis implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Samarinda. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3). <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>
- Nurhaeda, & Hasbi, M. (2022). Analisis kepuasan pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, 2(2). <https://doi.org/10.21093/dijitac.v2i2.5913>
- Rahma, N., & Sofyani, H. (2024). The influence of Islamic banking digital service quality on intention to continue using Islamic banking: A case of Indonesia. *Journal of Accounting and Investment*, 25(1). <https://doi.org/10.18196/jai.v25i1.18841>
- Sholekhah, I., Abshor, F. U., & Guntoro, D. W. (2025). Pengaruh kualitas layanan digital BSI terhadap loyalitas dan kepatuhan nasabah: Analisis kuantitatif dalam perspektif akuntansi syariah. *Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 11(1). <https://doi.org/10.33084/neraca.v11i1.10753>
- Taufik, R. (2024). Pengaruh aktivitas dan likuiditas terhadap struktur modal serta dampaknya terhadap harga saham pada bank di Bursa Efek Indonesia tahun 2019-2023. *Jurnal Operasional Manajemen (JURAMA)*, 1(2), 123-13.
- Yolanda, V., Mas'ud, R., & Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh teknologi keuangan dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik. *IQTISHADUNA: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 13(1). <https://doi.org/10.20414/iqtishaduna.v13i1.5373>