



Langkah Bersama Intelektika
Jurnal Inovasi dan Pengabdian Masyarakat (JIPM)
Homepage: <https://langkahbersama.id/index.php/jipm>
ISSN: 3123 - 3058 (Media Online)
Volume 2, No 7 September 2026 (Halaman 841-845)

PENERAPAN OPERASIONAL BISNIS DALAM MENDUKUNG ADMINISTRASI DAN LAYANAN PERBANKAN PADA PT BANK MUAMALAT INDONESIA TBK CILEGON

Silvia Eka Puspitasari¹, Harry Triana²
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Pamulang^{1,2}
Kota Serang, Indonesia
Email : silviaekapuspitasari@gmail.com¹, dosen02740@unpam.ac.id²

ABSTRAK

Kegiatan magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan untuk memahami penerapan manajemen secara langsung di lingkungan kerja. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan operasional bisnis dalam mendukung administrasi dan layanan perbankan pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon. Metode yang digunakan adalah observasi dan praktik kerja secara langsung selama pelaksanaan magang. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengenalan lingkungan kerja, administrasi filing, melengkapi formulir pembukaan rekening nasabah, pengelolaan dokumen tutup rekening, bantex dokumen, scanning dokumen untuk kebutuhan audit, serta penggunaan sistem BDS dan MARS. Selain itu, kegiatan juga mencakup distribusi QRIS dan edukasi kepada merchant atau UMKM mengenai penggunaan layanan pembayaran digital. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa operasional bisnis memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran aktivitas perbankan melalui pengelolaan dokumen yang tertib, ketelitian administrasi, penggunaan sistem kerja, dan pelayanan kepada nasabah serta merchant. Kendala yang ditemukan antara lain gangguan sistem, formulir yang belum lengkap, dokumen yang belum tersusun secara konsisten, serta keterbatasan pemahaman sebagian pengguna terhadap layanan QRIS dan aplikasi merchant. Upaya yang dilakukan berupa pemeriksaan ulang dokumen, penataan arsip berdasarkan periode, pelaporan gangguan sistem, serta pendampingan dan edukasi secara langsung.

Kata kunci: Operasional Bisnis, Administrasi, Pengelolaan Dokumen, BDS, MARS, QRIS.

ABSTRACT

Internship is a learning activity that provides an opportunity to understand the application of management practices directly in the workplace. This article aims to describe the implementation of business operations in supporting banking administration and services at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cilegon Branch. The method used was direct observation and practical work during the

Article History

Received: 29 September 2026
Reviewed: 29 September 2026
Published: 30 September 2026

Copyright :
Author Publish
by : JIPM



This work is licensed under a

[Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](#)

<i>internship. Activities included workplace orientation, filing administration, completing customer account-opening forms, managing account-closing documents, organizing documents, scanning documents for audit purposes, and using the BDS and MARS systems. The activities also included QRIS distribution and education for merchants or MSMEs regarding digital payment services. The results indicate that business operations play an important role in supporting banking activities through orderly document management, administrative accuracy, proper use of work systems, and service to customers and merchants. The obstacles encountered included system errors, incomplete forms, inconsistent document arrangement, and limited understanding among some users regarding QRIS and merchant applications. The solutions included document rechecking, systematic filing, reporting system problems, and direct assistance and education.</i> Keywords: <i>Business Operations, Administration, Document Management, BDS, MARS, QRIS.</i>	
--	--

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu bidang usaha yang membutuhkan proses kerja yang teratur karena setiap kegiatan berkaitan dengan pelayanan, pengelolaan informasi, dan kebutuhan nasabah. Kondisi tersebut membuat kegiatan operasional perlu dikelola dengan baik agar pekerjaan dapat berjalan secara tertib dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perubahan dalam dunia perbankan juga terlihat dari semakin berkembangnya penggunaan teknologi dalam mendukung aktivitas pelayanan. Pemanfaatan sistem dan layanan digital dapat membantu proses pekerjaan serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Namun, penerapannya tetap membutuhkan ketelitian dan pemahaman dari pihak yang menjalankan maupun menggunakan layanan tersebut.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai salah satu bank syariah juga menjalankan berbagai aktivitas operasional untuk mendukung kegiatan perbankannya. Setiap bagian memiliki tugas yang saling berkaitan sehingga diperlukan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan, terutama dalam kegiatan yang berhubungan dengan administrasi dan pelayanan.

Kegiatan administrasi menjadi salah satu bagian yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kelengkapan dan pengelolaan dokumen. Dokumen yang tidak tertata atau terdapat kesalahan dalam pengisian dapat memengaruhi proses pekerjaan. Oleh karena itu, ketelitian dan keteraturan menjadi hal yang diperlukan dalam kegiatan operasional.

Selain administrasi, perkembangan layanan pembayaran digital seperti QRIS turut menjadi bagian dari aktivitas perbankan. Penggunaan layanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan sistem, tetapi juga membutuhkan penyampaian informasi kepada nasabah maupun merchant agar dapat digunakan dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, kegiatan magang di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon menjadi kesempatan untuk melihat secara langsung penerapan operasional bisnis dalam lingkungan perbankan. Pengamatan difokuskan pada bagaimana kegiatan operasional mendukung administrasi dan layanan perbankan serta bagaimana kendala yang ditemukan selama kegiatan dapat ditangani.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang dilaksanakan di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon selama periode 6 Juli sampai 28 Agustus 2026. Penulis ditempatkan pada bagian yang berkaitan dengan Operasional Bisnis, dengan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi dan layanan perbankan.

Metode pelaksanaan yang digunakan adalah observasi dan praktik kerja secara langsung. Observasi dilakukan dengan mengamati lingkungan kerja, proses operasional, pengelolaan dokumen, penggunaan sistem, serta kegiatan pelayanan selama magang.

Praktik kerja dilakukan sesuai tugas yang diberikan, seperti mempelajari administrasi filing, melengkapi formulir pembukaan rekening nasabah, mencari dokumen nasabah yang melakukan tutup rekening, melakukan bantex dokumen, dan scanning dokumen untuk kebutuhan audit.

Kegiatan operasional juga dilakukan melalui penggunaan sistem BDS dan MARS. Melalui kegiatan tersebut, penulis dapat memahami penggunaan sistem dalam mendukung pekerjaan operasional perbankan.

Selain kegiatan administrasi, penulis melakukan distribusi QRIS dan memberikan edukasi kepada merchant atau UMKM mengenai penggunaan QRIS sebagai layanan pembayaran digital. Kegiatan ini dilakukan secara langsung untuk memberikan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital dalam mendukung transaksi.

Selama pelaksanaan magang, penulis juga mengamati berbagai kendala yang terjadi dalam kegiatan operasional, seperti gangguan sistem, formulir yang belum lengkap, kesalahan tanda tangan, dokumen yang belum tersusun sesuai urutan, serta kesulitan pengguna dalam memahami QRIS. Upaya yang dilakukan yaitu memeriksa kembali dokumen, menata arsip, melaporkan gangguan sistem, serta memberikan pendampingan dan edukasi kepada nasabah maupun merchant.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan magang di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cilegon memberikan pengalaman dalam memahami penerapan operasional bisnis yang mendukung kegiatan administrasi dan layanan perbankan. Kegiatan meliputi filing dokumen, melengkapi formulir pembukaan rekening, pengelolaan dokumen tutup rekening, bantex, scanning dokumen audit, serta penggunaan sistem BDS dan MARS. Kegiatan tersebut membantu memahami alur kerja operasional serta pentingnya ketelitian dan keteraturan dalam proses administrasi.

Selain itu, kegiatan magang mencakup distribusi QRIS dan edukasi kepada merchant atau UMKM mengenai penggunaan QRIS sebagai layanan pembayaran digital. Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam berkomunikasi dan memberikan pemahaman kepada pengguna layanan. Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan pengalaman dalam administrasi, pengelolaan dokumen, penggunaan sistem perbankan, serta pelayanan dan edukasi layanan digital.

Pembahasan

1. Penerapan Operasional Bisnis

Penerapan operasional bisnis di Bank Muamalat Indonesia Cabang Cilegon dilakukan melalui berbagai kegiatan yang mendukung kelancaran pekerjaan perbankan. Kegiatan yang dilakukan meliputi penggunaan sistem BDS dan MARS, filing, bantex dokumen, serta scanning dokumen untuk kebutuhan audit. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman mengenai proses kerja operasional secara langsung.

2. Pengelolaan Dokumen

Pengelolaan dokumen dilakukan melalui kegiatan filing, melengkapi formulir pembukaan rekening, mencari dokumen tutup rekening, dan bantex. Dalam pelaksanaannya, ditemukan formulir yang belum lengkap atau terdapat kesalahan tanda tangan serta dokumen yang belum tersusun sesuai urutan bulan dan tanggal. Hal tersebut menunjukkan pentingnya ketelitian dan keteraturan dalam pengelolaan dokumen.

3. Penggunaan Sistem BDS dan MARS

BDS dan MARS digunakan dalam kegiatan operasional yang dilakukan selama magang. Kendala yang ditemukan adalah sistem terkadang mengalami error sehingga pekerjaan yang menggunakan sistem dapat tertunda. Penanganannya dilakukan dengan melaporkan kendala kepada karyawan atau pembimbing dan mengerjakan pekerjaan lain yang tidak memerlukan sistem sambil menunggu sistem kembali normal.

4. Distribusi dan Edukasi QRIS

Kegiatan distribusi QRIS dilakukan kepada nasabah atau merchant UMKM sebagai bagian dari layanan pembayaran digital. Dalam pelaksanaannya, terdapat pengguna yang mengalami kesulitan memahami penggunaan QRIS melalui telepon seluler. Edukasi dilakukan secara perlahan menggunakan bahasa sederhana dan contoh langsung agar pengguna lebih mudah memahami penggunaannya.

Kendala yang ditemukan selama kegiatan magang ditangani melalui pemeriksaan kembali dokumen, penyusunan dokumen secara teratur, pelaporan gangguan sistem, serta pendampingan kepada nasabah dan merchant. Dari kegiatan tersebut, penerapan operasional bisnis dapat mendukung kelancaran pekerjaan melalui ketelitian, keteraturan, koordinasi, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa operasional bisnis berperan penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan layanan perbankan melalui pengelolaan dokumen yang tertib, ketelitian administrasi, penggunaan sistem BDS dan MARS, serta distribusi dan edukasi QRIS kepada merchant atau UMKM. Kegiatan tersebut juga memberikan pemahaman mengenai proses kerja operasional serta cara menghadapi berbagai kendala yang ditemukan selama pelaksanaan magang.



Gambar 1 & 2. Kegiatan Magang

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan magang di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Cilegon, dapat disimpulkan bahwa kegiatan operasional bisnis berperan dalam mendukung kelancaran administrasi dan layanan perbankan. Kegiatan yang dilakukan meliputi filing, pengelolaan formulir dan dokumen, bantex, scanning dokumen audit, penggunaan sistem BDS dan MARS, serta distribusi dan edukasi QRIS kepada merchant atau UMKM. Kegiatan magang memberikan pengalaman dalam memahami proses kerja operasional, ketelitian administrasi, pengelolaan dokumen, penggunaan sistem, dan pelayanan kepada pengguna layanan.

Saran

Bank Muamalat Indonesia Cabang Cilegon diharapkan dapat meningkatkan pemeliharaan dan pengecekan sistem BDS dan MARS secara berkala agar kendala sistem dapat diminimalkan. Selain itu, pemeriksaan formulir sebelum diproses dan penataan dokumen berdasarkan tahun, bulan, dan tanggal dapat dilakukan secara konsisten agar dokumen lebih mudah ditemukan. Edukasi mengenai QRIS juga dapat diberikan dengan panduan yang sederhana agar lebih mudah dipahami oleh nasabah maupun merchant.

DAFTAR PUSTAKA

A'yun, I., & Putri, S. D. A. (2022). Peran digitalisasi dan informasi terhadap kinerja perbankan syariah dalam perspektif Society 5.0 di perekonomian di Indonesia. *Journal Islamic*

Banking, 2(1), 1-10.

Bank Indonesia. (n.d.). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*.

Fathurrohman, F., Rusmini, M., & Marjono, M. (2023). Pengaruh pengelolaan arsip dinamis berbasis teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan dan efektifitas kerja pegawai. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 16(1), 23-40.

Febriandika, N. R., & Harun, H. (2023). F., & Masrizal. (2023). *Determinants of consumer adoption of Islamic mobile banking services in Indonesia. Banks and Bank Systems*, 18 (4), 30-43.

Indrayani, E., Berlian, S., Lestari, R. P., & Purnomo, R. A. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Di Era Transformasi Teknologi. *Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 4837.

Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. (2023). Pengaruh layanan digital banking terhadap kepuasan nasabah pada pt bank negara indonesia (persero) tbk kantor cabang tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, 4(1), 11-16.

Nadrljanski, D., & Vidović, K. (2020). Student practical training as an education factor. In *Smart Education and e-Learning 2020* (pp. 565-573). Singapore: Springer Singapore.

Prijanto, B., Pulung, R. F., & Sari, A. R. (2021). Analisis perbandingan kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional di Kota Depok menggunakan carter model. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(1), 178-194.

Rachmawati, F. F., Sudarno, S., & Sabandi, M. (2023). Pengaruh literasi keuangan dan lingkungan sosial dimoderasi tingkat pendidikan terhadap penggunaan QRIS pada pelaku UMKM di Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 11(1), 21-36.

Restianti, F., Musfiroh, M. F. S., Hinawati, T., & Khabib, A. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self Service Technology (SST) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan iB Hijrah. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah*, 3(4), 1