

Pengalaman Kegiatan Praktik Kerja Lapangan sebagai Pembelajaran Profesional Pada PT Bank X

Muhammad Danish Al Ghifary¹, Sri Raharso², Ermina Tiorida³, Sri Surjani Tjahjawati⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Negeri Bandung, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Muhammad Danish Al Ghifary

E-mail: muhammad.danish.abs422@polban.ac.id

Abstrak

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank X bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam memahami proses operasional, sistem kearsipan, serta pelayanan nasabah pada sektor perbankan modern. Kegiatan ini menjadi sarana pembelajaran praktis yang menghubungkan teori perkuliahan dengan implementasi nyata di dunia kerja. Selama pelaksanaan PKL, penulis terlibat secara aktif dalam berbagai aktivitas, seperti membantu penyusunan laporan penjualan, pengelolaan arsip dan dokumen nasabah, pelaksanaan rapat internal, rekapitulasi serta tindak lanjut data nasabah, hingga mendukung kegiatan promosi melalui event open table bersama nasabah. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi observasi langsung terhadap kegiatan operasional harian, partisipasi aktif dalam proses administrasi dan pelayanan, serta dokumentasi terhadap seluruh kegiatan yang berlangsung di lingkungan kerja. Dari hasil pelaksanaan PKL, penulis memperoleh pemahaman komprehensif mengenai bagaimana sistem pelayanan perbankan dijalankan secara profesional dengan mengedepankan prinsip ketelitian, dan kepuasan nasabah. Melalui pengalaman ini, penulis tidak hanya memperoleh pemahaman kontekstual mengenai praktik kerja di dunia perbankan, tetapi juga meningkatkan kesiapan profesional untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Kata kunci - Praktik Kerja Lapangan, Perbankan, Pelayanan, Operasional, Kearsipan

Abstract

The implementation of the Internship Program at PT Bank X aims to provide the author with direct experience in understanding operational processes, filing systems, and customer service within the modern banking sector. This activity serves as a practical learning platform that connects theoretical knowledge gained in college with its real-world application. During the internship, the author was actively involved in various activities such as assisting in the preparation of sales reports, managing archives and customer documents, participating in internal meetings, compiling and following up customer data, and supporting promotional activities through open table events with clients. The methods used in this program include direct observation of daily operational activities, active participation in administrative and service processes, as well as documentation of all activities conducted in the work environment. As a result of this internship, the author gained a comprehensive understanding of how banking services are professionally implemented with an emphasis on accuracy and customer satisfaction. Through this experience, the author not only obtained contextual understanding of real banking practices but also improved professional readiness to face the actual world of work.

Keywords - Internship, Banking, Service, Operational, Archive

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam menyiapkan mahasiswa agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan industri dan dunia kerja. Melalui penyusunan kurikulum berbasis praktik, kolaborasi dengan dunia usaha, serta pelaksanaan program seperti Praktik Kerja Lapangan (PKL), perguruan tinggi berperan aktif dalam meningkatkan kemampuan teknis (*hard skills*) maupun kemampuan interpersonal (*soft skills*) mahasiswa (Diana & Hakim, 2020). Kolaborasi ini tidak hanya memperkaya pengalaman belajar mahasiswa melalui kegiatan magang dan proyek nyata, tetapi juga menjadi wadah bagi dosen untuk menyesuaikan materi ajar dengan dinamika pasar kerja yang terus berubah. Menurut Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi tahun 2021, kemitraan strategis antara perguruan tinggi dan industri merupakan kunci dalam menciptakan ekosistem inovatif yang mampu menghasilkan lulusan unggul, adaptif, dan siap menghadapi tantangan era digital. Dengan demikian, perguruan tinggi berfungsi sebagai penghubung utama antara dunia akademik dan dunia profesional, yang bersama-sama membangun generasi sumber daya manusia berkualitas tinggi.

Salah satu upaya untuk mengembangkan kompetensi dan kapabilitas mahasiswa adalah melalui kegiatan PKL, kegiatan PKL merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang menghubungkan antara teori yang diperoleh di perguruan tinggi dengan praktik nyata di dunia industri. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara langsung bagaimana suatu perusahaan menjalankan proses bisnis, menghadapi tantangan operasional, serta mengembangkan strategi dalam mencapai tujuan perusahaan (Wijaya, 2019; Priyono et al., 2023). PKL berperan penting dalam membentuk kesiapan profesional mahasiswa karena memberikan pengalaman kerja nyata, meningkatkan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, serta kemampuan adaptasi terhadap budaya kerja perusahaan (Du-Babcock, 2016; Wibowo et al., 2025).

PT Bank X merupakan salah satu institusi keuangan terbesar di Indonesia yang memiliki reputasi tinggi dalam inovasi digital dan layanan berbasis nasabah. Dalam era transformasi digital yang semakin pesat, sektor perbankan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi, kebutuhan nasabah yang semakin kompleks, dan persaingan yang ketat (Shanti et al., 2023).

Pelaksanaan PKL di PT Bank X memberikan kesempatan kepada penulis untuk mempelajari proses operasional, pelayanan, dan administrasi. Kegiatan tersebut meliputi asistensi pada penyusunan laporan *sales*, pengelolaan arsip, *follow up* data nasabah, serta keterlibatan dalam *meeting sales* dan kegiatan promosi seperti *open table* dan *morning briefing*. Keterlibatan ini memungkinkan penulis tidak hanya memahami mekanisme bisnis perbankan dan strategi layanan eksklusif, tetapi juga mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen kearsipan dan administrasi yang dipelajari di perguruan tinggi guna mendukung efektivitas kerja.

Keterlibatan mahasiswa dalam program magang atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) telah terbukti secara signifikan meningkatkan kompetensi profesional dan kesiapan kerja mereka. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengalaman magang memungkinkan mahasiswa menghubungkan pengetahuan teori dengan praktik di lingkungan kerja nyata, yang pada gilirannya meningkatkan peluang mereka untuk memperoleh pekerjaan setelah lulus (Pianda et al., 2024). Selain itu, sinergi antara perguruan tinggi dan dunia industri menjadi faktor penting dalam menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan adaptif terhadap perubahan teknologi dan pasar (Diana & Hakim, 2021).

Perkembangan industri perbankan di Indonesia tidak terlepas dari pengaruh globalisasi dan kemajuan teknologi yang mendorong terjadinya perubahan signifikan dalam sistem pelayanan dan pengelolaan nasabah. Digitalisasi yang semakin pesat menuntut setiap lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan model bisnis yang lebih efisien, cepat, dan berbasis data. Dalam konteks ini, kegiatan PKL memberikan pengalaman berharga bagi penulis untuk memahami penerapan teknologi informasi dalam mendukung operasional bank, termasuk digital banking, customer relationship management (CRM), serta sistem kearsipan dan monitoring data yang terintegrasi. Pemahaman terhadap hal ini menjadi penting karena keahlian digital dan kemampuan teknologi informasi kini

menjadi kompetensi utama yang dibutuhkan oleh tenaga kerja di sektor perbankan modern. (Purwani et al., 2025; Ibrahim et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pengalaman praktis kepada penulis dalam memahami proses operasional dan kearsipan perbankan, meningkatkan kompetensi kerja penulis, dan menjelaskan kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan PKL yang menjadi salah satu syarat lulus dalam program studi yang diemban oleh penulis.

METODE

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank X dilakukan selama periode yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi. Kegiatan ini menggunakan pendekatan deskriptif melalui observasi langsung, partisipasi aktif, dan dokumentasi terhadap seluruh aktivitas operasional di unit kerja tertentu. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai proses bisnis perbankan, terutama dalam layanan administrasi dan pengelolaan nasabah. Berikut adalah metode yang dilakukan selama kegiatan PKL berlangsung:

1. Observasi

Sebelum memulai kegiatan, dilakukan observasi awal terhadap struktur organisasi, sistem kerja, serta budaya perusahaan di PT Bank X. Tahap ini bertujuan untuk memahami mekanisme kerja, etika profesional, dan pola komunikasi antarbagian. Observasi juga mencakup pengenalan terhadap produk-produk unggulan seperti tabungan, deposito, surat berharga, dan layanan investasi bagi nasabah.

2. Pelaksanaan Tugas

Selama kegiatan PKL, mahasiswa terlibat langsung dalam proses administrasi dan dukungan operasional di bawah supervisi pegawai bank. Tugas meliputi pencatatan transaksi, pengelolaan arsip fisik, rekapitulasi data penjualan, serta pembaruan data pipeline. Selain itu, mahasiswa membantu dalam penyusunan laporan *sales performance*, *follow up* calon nasabah.

3. Kegiatan Rapat

Mahasiswa turut berpartisipasi dalam kegiatan rutin seperti *morning briefing* dan *meeting sales* yang membahas target bisnis, strategi peningkatan layanan, serta perkembangan pipeline nasabah. Melalui kegiatan ini, mahasiswa mendapatkan wawasan mengenai strategi pemasaran produk dan pentingnya komunikasi lintas divisi dalam mencapai target organisasi.

4. Kegiatan Akuisisi Nasabah

Selain kegiatan administratif, mahasiswa juga terlibat dalam event promosi seperti *open table* di area publik yang bertujuan memperkenalkan produk investasi dan tabungan kepada calon nasabah. Kegiatan ini memperkuat keterampilan komunikasi dan pemahaman mengenai strategi pemasaran langsung (*direct marketing*).

5. Dokumentasi dan Evaluasi Hasil PKL

Selama proses PKL, seluruh kegiatan dicatat secara sistematis melalui laporan kegiatan mingguan, dan dokumentasi foto. Tahap evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan melalui diskusi bersama pembimbing lapangan untuk menilai capaian pembelajaran, kendala, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh perusahaan maupun pihak kampus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT Bank X

PT Bank X merupakan salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia yang berfokus pada penyediaan layanan perbankan yang komprehensif bagi berbagai segmen nasabah, mulai dari perorangan, bisnis, hingga korporasi. Sebagai institusi keuangan yang berperan penting dalam mendukung perekonomian nasional, PT Bank X menyediakan beragam produk dan layanan seperti tabungan, giro, deposito, kredit, investasi, serta layanan digital banking yang inovatif.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT Bank X menerapkan prinsip profesionalisme, integritas, dan pelayanan prima untuk menjaga kepercayaan nasabah. Bank ini juga terus mengembangkan teknologi perbankan digital guna meningkatkan efisiensi transaksi serta memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses.

Selain itu, PT Bank X juga berkomitmen untuk menjalankan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) serta berorientasi pada keberlanjutan (*sustainability*). Melalui berbagai inisiatif sosial dan program tanggung jawab lingkungan, Bank X berupaya memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Di sisi lain, bank ini secara konsisten meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi agar mampu menghadapi dinamika industri perbankan modern dan memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT Bank X yang dimulai pada tanggal 30 Juni 2025 yaitu:

1. Kegiatan *morning briefing*

Morning briefing dilaksanakan dua kali setiap minggu. Topik pembahasan dalam *briefing* bervariasi, menyesuaikan dengan isu terkini dan fokus kinerja yang sedang dijalankan oleh cabang. Topik yang dibahas dalam kegiatan *morning briefing* umumnya meliputi evaluasi kinerja harian dan mingguan. Kegiatan ini juga menjadi sarana untuk menyampaikan berbagai informasi dan kebijakan terbaru dari kantor pusat maupun unit regional, termasuk pembaruan terkait regulasi produk, ketentuan layanan nasabah, dan sistem operasional bank.

2. Kegiatan *Meeting*

Penulis terlibat dalam berbagai kegiatan *meeting* yang bertujuan untuk melakukan evaluasi kinerja, *monitoring* target bisnis, serta membahas strategi peningkatan layanan nasabah. Kegiatan *meeting* ini menjadi wadah penting untuk memahami koordinasi kerja antar unit serta proses pengambilan keputusan di lingkungan perbankan profesional.

Beberapa jenis pertemuan yang diikuti antara lain *sales meeting* mingguan, yang membahas hasil pencapaian target dan tindak lanjut pengembangan nasabah; *meeting* lintas unit, yang melibatkan berbagai divisi untuk menyelaraskan kebijakan dan program kerja; serta *meeting* evaluasi program bisnis, yang difokuskan pada pembahasan efektivitas program pemasaran dan layanan. Selain itu, terdapat forum khusus yang menitikberatkan pada strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah premium melalui layanan personal dan pendekatan berbasis kebutuhan.

3. Membantu merekap laporan *sales & follow up*

Penulis berperan dalam membantu penyusunan dan rekapitulasi laporan kinerja mingguan tim. Kegiatan ini mencakup pengumpulan dan pengolahan data penjualan dari berbagai sumber internal untuk disusun menjadi laporan terstandar yang digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rapat rutin.

Selain penyusunan laporan, mahasiswa juga berpartisipasi dalam membantu merekap *follow up* untuk memantau perkembangan nasabah dan memastikan tindak lanjut terhadap potensi bisnis yang sedang berjalan. Aktivitas ini dilakukan melalui koordinasi dengan tim terkait guna memastikan kelancaran proses layanan dan pencapaian target yang telah ditetapkan.

4. Kegiatan kearsipan

Penulis terlibat dalam kegiatan pengelolaan arsip yang mencakup penyimpanan, penataan, dan penemuan kembali dokumen. Arsip disusun dengan sistem sentralisasi agar dokumen mudah diakses ketika diperlukan. Dalam praktiknya, dokumen diklasifikasikan berdasarkan kategori, nama, dan tahun penerbitan sehingga proses pencarian menjadi lebih efisien.

Penulis juga berperan dalam proses penyortiran dan pelabelan dokumen pendaftaran nasabah segmen tertentu dengan memberikan label nama nasabah dan kode cabang pada setiap

berkas untuk mempermudah identifikasi dan penelusuran kembali. Penataan dilakukan secara berurutan sesuai abjad dan kronologi periode penerbitan dokumen, kemudian disimpan dalam map arsip yang terorganisasi. Upaya ini membantu menjaga keteraturan administrasi serta mempercepat proses pencarian dokumen saat dibutuhkan untuk keperluan pelayanan maupun audit internal.

Setelah itu, penulis juga membantu proses penyortiran dan pembaruan arsip, termasuk penataan kembali dokumen yang tidak tersusun rapi. Dan mengarsipkan surat keluar dan surat masuk. Selain itu penulis juga melakukan pemeliharaan arsip yang bertujuan untuk menjaga kondisi fisik dokumen, sedangkan arsip yang sudah tidak aktif atau melewati masa retensi dilakukan pemusnahan sesuai prosedur agar ruang penyimpanan lebih efisien.

5. Mengetik dan mencetak label ulang tahun

Selain melaksanakan tugas administratif terkait pengelolaan data dan arsip, penulis juga berperan dalam kegiatan operasional yaitu mengetik dan mencetak label ulang tahun nasabah segmen tertentu setiap bulan. Kegiatan ini merupakan bagian dari *benefit* untuk nasabah segmen tertentu yang diberikan oleh PT Bank X sebagai bentuk apresiasi dan upaya menjaga loyalitas.

6. Kegiatan Open Table

Selain menjalankan aktivitas operasional rutin dan rapat evaluasi, mahasiswa juga berpartisipasi dalam kegiatan promosi yang bertujuan mendukung pencapaian target bisnis, salah satunya melalui *Event Open Table* yang diselenggarakan oleh PT Bank X. Kegiatan ini dilaksanakan di luar kantor cabang sebagai bentuk pendekatan informal antara pihak bank dengan nasabah maupun calon nasabah. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk mengakuisisi nasabah yang saldonya sudah mencukupi untuk menjadi nasabah segmen tertentu, dan memberikan penjelasan mengenai berbagai produk dan layanan segmen tersebut.

7. Tugas tambahan

Selain tugas utama yang berkaitan dengan kegiatan administratif dan operasional, penulis juga mendapatkan beberapa tugas tambahan yang berkaitan langsung dengan pengelolaan dokumen transaksi nasabah. Dua di antaranya adalah menulis ulang formulir transaksi reksadana dan mencatat transaksi harian nasabah.

Formulir transaksi reksadana yang ditulis ulang oleh penulis adalah formulir yang profil resiko nasabah dan produk reksadana yang dibeli tidak sesuai. Dalam pelaksanaannya, penulis memastikan bahwa seluruh data pada formulir telah sesuai dengan identitas dan profil risiko nasabah, serta bahwa tanda tangan dibubuhkan di halaman yang benar sesuai prosedur yang ada.

Selain itu, penulis juga membantu proses pencatatan transaksi harian yang dilakukan di PT Bank X, seperti pembukaan rekening, pembelian reksadana, penjualan reksadana, deposito, obligasi, *deal slip*, dan transaksi surat berharga lainnya. Setiap transaksi dicatat secara rinci dengan mencantumkan jenis transaksi, nama nasabah, serta tanggal transaksi.

KESIMPULAN

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank X memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam memahami kegiatan operasional dan pelayanan perbankan. Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan administrasi, rekapitulasi laporan, kearsipan, rapat evaluasi, serta kegiatan promosi seperti *open table*, mahasiswa memperoleh pemahaman praktis mengenai proses bisnis perbankan modern yang berorientasi pada profesionalisme, efisiensi, dan kepatuhan terhadap regulasi.

Kegiatan ini juga memperkuat kemampuan mahasiswa dalam menerapkan teori yang diperoleh di perguruan tinggi ke dalam praktik nyata di dunia kerja. Selain meningkatkan keterampilan teknis seperti pengelolaan dokumen dan penyusunan laporan, PKL juga mengasah kemampuan komunikasi, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Dengan demikian, kegiatan PKL tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi individu, tetapi juga menjadi bentuk nyata

kolaborasi antara perguruan tinggi dan dunia industri dalam menyiapkan sumber daya manusia yang unggul dan adaptif terhadap dinamika sektor keuangan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada karyawan dan banking manager PT Bank X yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sehingga penulis dapat memperoleh pengalaman langsung mengenai praktik kerja di dunia perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana, D., & Hakim, L. (2020). Strategi kolaborasi antara perguruan tinggi, industri dan pemerintah: tinjauan konseptual dalam upaya meningkatkan inovasi pendidikan dan kreatifitas pembelajaran di perguruan tinggi. *Prosiding konferensi nasional ekonomi manajemen dan akuntansi (KNEMA)*.
- Du-Babcock, B. (2016). Bridging the gap from classroom-based learning to experiential professional learning: A Hong Kong case. *Dinamika Ilmu*, 16(2), 181-199.
- Ibrahim, M. A., Ahmed, D. A., & Saeed, Y. J. (2025). Developing Financial and Administrative Competencies in Light of Digital Transformation: An Applied Study in the Banking Sector. *European Journal of Management, Economics and Business*, 2(4), 3-14.
- Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia. (2021). *Kolaborasi perguruan tinggi dan industri dalam menciptakan ekosistem reka cipta – Kabar Dikti*. Diakses dari <https://kemdiktisaintek.go.id/kabar-dikti/kabar/kolaborasi-perguruan-tinggi-dan-industri-dalam-menciptakan-ekosistem-reka-cipta/>
- Priyono, P., Suprpto, E., Manesi, D., & Tnunay, I. (2023). Evaluasi Implementasi Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Bagi Mahasiswa Pendidikan Teknik Mesin Undana. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 8(2), 653-658.
- Purwani, F., Amalia, R., Ramadhani, Z., Aulia, A. S., & Astuti, J. (2025). Peran Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Mendukung Efisiensi Layanan Bisnis Digital Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus Pada Cabang Palembang. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2532-2539.
- Pianda, D., Hilmiana, H., Widiyanto, S., & Sartika, D. (2024). The impact of internship experience on the employability of vocational students: a bibliometric and systematic review. *Cogent Business & Management*, 11(1), 2386465.
- Shanti, R., Siregar, H., Zulbainarni, N., & Tony. (2023). Role of digital transformation on digital business model banks. *Sustainability*, 15(23), 16293.
- Wijaya, N. I. (2019). Efektifitas Program Magang Mahasiswa Bersertifikasi (PMMB) Dalam Mendukung Tujuan Mata Kuliah Kerja Praktik (KP) di Universitas Hang Tuah. *Proceeding Indonesian Carrier Center Network (ICCN) Summit 2019*, 1(1), 82-89.
- Wibowo, T. S., Wardani, S. A., Halimah, S. N., Noraini, Z., Hotimah, K., Aprilia, J. P., & Adawiyah, R. (2025). Praktik Kerja Lapangan (PKL) Sebagai Salah Satu Upaya Menyelaraskan Pembelajaran Dengan Dunia Kerja. *Jurnal Pengabdian West Science*, 4(01), 154-162.