MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PERAN PENGALAMAN MAHASISWA MAGANG SEBAGAI FROTLINE DI BANK SYARIAH INDONESIA, TBK KC SERANG

Dayana Hadifia[1], Fuadi, S.E., M.M[2]
Manajemen, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia
hadifiadayana@gmail.com[1], dosen02869@unpam.ac.id[2]

Abstract

This research discusses the internship experience of students serving as frontliners at Bank Syariah Indonesia, Tbk Kc Serang in serving customers. The purpose of this study is to understand how the internship experience contributes to improving communication skills, understanding of Islamic banking products, and the ability to handle customer issues. The method used is descriptive research that systematically and accurately describes facts and events in customer service according to the field conditions during the internship period. The results show that the internship experience improves students' practical abilities in customer service and readiness to face challenges in the working world. This study emphasizes the importance of internships as a means of learning and developing soft skills in the field of Islamic banking.

Keywords: Internship experience, Customer service, Frontline, Indonesia Islamic Banking

Abstrak

Penelitian ini membahas pengalaman mahasiswa magang yang bertugas sebagai frontline di Bank Syariah Indonesia, Tbk Kc Serang dalam melayani nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana pengalaman magang memberikan kontribusi terhadap peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman produk perbankan syariah, serta kemampuan penanganan masalah nasabah. metode ini digunakan adalah penelitian deskriptif yang menguraikan fakta dan kejadian dalam pelayanan nasabah secara sistematis dan akurat sesuai kondisi lapangan selama masa magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman magang meningkatkan kemampuan praktis mahasiswa dalam pelayanan nasabah dan kesiapan menghadapi tantangan dunia kerja. Penelitian ini menegaskan pentingnya peran magang sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan soft skill di bidang perbankan syariah.

Kata Kunci: Pengalaman magang, Layanan Nasabah, Frontliner, Bank Syariah Indonesia

Article history
Received: November 2025
Reviewed: November 2025
Published: November 2025

Plagirism checker no 80
Doi : prefix doi : 10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

1. Pendahuluan

Pemagangan adalah sebuah proses pembelajaran bagi pelajar atau mahasiswa untuk mendapatkan dan menguasai keterampilan, baik secara mandiri maupun dengan bimbingan dari orang yang sudah ahli di bidangnya. Pemagangan juga bisa diartikan sebagai belajar langsung dari seorang pakar melalui pengalaman di dunia kerja nyata. Selain itu, magang sering dianggap sebagai cara untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang didapat di perguruan tinggi dalam menyelesaikan masalah yang ada di lingkungan sekitar. Deva Athaya Dhiya Ramadhanti (2022)

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan, "Pasal 1 ayat 11 menjelaskan bahwa pemagangan merupakan bagian dari sistem pelatihan kerja yang diadakan secara terpadu, meliputi pelatihan di lembaga dan pengalaman kerja langsung di bawah bimbingan instruktur atau pekerja yang lebih berpengalaman. Proses ini dilakukan dalam produksi barang atau jasa di perusahaan dengan tujuan menguasai keterampilan atau keahlian tertentu. Namun, definisi pemagangan tersebut hanya berlaku untuk pekerja formal dan belum mencakup mahasiswa yang sedang magang".

Magang sering dianggap sebagai penghubung yang vital antara pendidikan dan dunia kerja. Melalui program magang, mahasiswa atau peserta didik memperoleh kesempatan untuk langsung merasakan lingkungan kerja di perusahaan atau industri Iskandar & Siregar, 2017. Luminary Press Indonesia (2025).Program magang keahlian adalah proses pembelajaran langsung yang berfokus pada praktik, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa. Lewat program ini, mahasiswa tidak hanya mempelajari pengetahuan khusus sesuai bidang keahlian dan minatnya, tetapi juga melihat langsung bagaimana dunia kerja berjalan menurut (Program Magang Keahlian sebagai Sarana Praktik dan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa di Bidang Penerbitan)

Sistem keuangan syariah telah berkembang pesat di seluruh dunia, dan Indonesia, sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar, memegang peran penting dalam perkembangan industri ini. Bank syariah menghadirkan alternatif sistem perbankan yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam, seperti larangan riba (bunga), serta menerapkan konsep pembagian keuntungan, jual beli, dan penyewaan melalui mekanisme seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah.

Sebagian besar bank yang berkembang di Indonesia beroperasi dengan prinsip konvensional, hal ini terkait dengan sejarah yang dimulai sejak masa kolonial Belanda yang membawa sistem perbankan Barat. Sementara itu, bank syariah mengikuti ketentuan hukum Islam dalam operasionalnya. Selain itu, keberadaan bank syariah semakin meluas di Indonesia dan menjadi pilihan alternatif selain bank konvensional, sehingga menarik minat banyak masyarakat. Perbandingan et al. (2022)

Menurut Kjetil Bjovatn 1998 bank syariah harus mampu menjadi motor penggerak pembangunan ekonomi yang berkeadilan, dengan menyediakan produk dan layanan sesuai prinsip syariah sekaligus berperan sebagai agen perubahan sosial menuju kesejahteraan bersama. Sedangkan Menurut Veithzal, perbankan syariah adalah sistem perbankan yang beroperasi sesuai dengan hukum Islam. Sistem ini didasarkan pada larangan Islam untuk memberikan atau menerima pinjaman dengan bunga (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada bisnis atau usaha yang dilarang dalam agama. Supra & Hendarsyah (2022)

Nasabah yang memilih antara perbankan syariah dan non syariah memiliki alasan dan pandangan yang berbeda-beda (Qualitative Research in Financial Markets). Salah satu pandangan yang cukup umum muncul adalah anggapan bahwa bank syariah hanya beda nama dan sebenarnya tidak jauh berbeda dengan bank non syariah. Persepsi ini cukup berpengaruh terhadap perkembangan bank syariah. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa dalam praktiknya, ekspektasi terhadap bank syariah seringkali tidak terpenuhi dan pelaksanaannya hampir mirip dengan bank non syariah El-Gamal, 2006; Khan, 2010, Muchlis (2021)

Seiring pesatnya pertumbuhan industri perbankan syariah, kebutuhan akan sumber daya manusia yang kompeten dan memahami prinsip-prinsip syariah semakin meningkat. Program magang di bank syariah menjadi jembatan penting bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja dan pemahaman praktis tentang operasional perbankan syariah. Namun, pengalaman tersebut bisa sangat berbeda tergantung dari jenis pekerjaan yang dijalani selama magang.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Frontliner adalah posisi yang langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah dalam sebuah organisasi menurut Gremler Tahun 1993. Di dunia perbankan, frontliner hampir mirip seperti teller dan customer service bertugas melayani transaksi sekaligus membangun citra positif bank, menangani keluhan, serta menawarkan solusi produk kepada nasabah. Frontline Strategy Work kini menjadi topik penting dalam riset Strategy-as-Practice (SAP), terutama yang berfokus pada karyawan garis depan (FLEs). FLEs adalah staf yang bukan manajer, namun memiliki peran, identitas, dan tugas khusus dalam organisasi. Mereka terbagi menjadi dua kelompok, yaitu pekerja garis depan yang menjalankan tugas operasional serta berinteraksi langsung dengan pemasok dan pelanggan, dan pemimpin garis depan yang memimpin tim serta melapor ke manajemen menengah. Walaupun tidak memiliki kedudukan manajerial, FLEs memegang peranan kunci dalam menghubungkan organisasi dengan pelanggan, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan dan hasil kerja organisasi. Demir (2025)

Di tengah perubahan zaman, sektor perbankan menjadi salah satu industri yang paling terpengaruh oleh kehadiran generasi Z. Sebagai lembaga jasa keuangan yang sangat bergantung pada pelayanan pelanggan, bank menghadapi tantangan dalam mengelola dan memanfaatkan potensi tenaga kerja muda yang kini banyak menempati posisi frontliner. Ada dilema yang cukup jelas dalam pengelolaan tenaga kerja frontliner yang mayoritas berasal dari generasi Z. (Rindi Antika et al., 2025)

Posisi ini tidak hanya menuntut keterampilan komunikasi dan pelayanan prima, tetapi juga pemahaman mendalam tentang produk dan etika perbankan. Dalam perbankan syariah, kompleksitas peran frontliner meningkat karena mereka harus mampu menjelaskan produk berdasarkan prinsip syariah yang mungkin belum familiar bagi sebagian nasabah. Studi dalam bidang ini kerap membahas pelatihan yang diperlukan, tantangan adaptasi staf muda, hingga strategi meningkatkan kualitas layanan dalam kerangka nilai Islam. Selain itu, frontliner berperan penting dalam membangun citra lembaga keuangan yang sesuai dengan micro-macro environment perbankan syariah.

2. Tinjauan Pustaka

Konsep Pengalaman Magang

Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran kontekstual yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja nyata di dunia industri. Menurut Dewi (2020), magang adalah proses pembelajaran berbasis praktik yang bertujuan memperkuat kompetensi profesional mahasiswa melalui pengalaman langsung di tempat kerja. Dengan mengikuti kegiatan magang, mahasiswa dapat memahami bagaimana teori yang dipelajari di bangku kuliah diterapkan dalam situasi riil organisasi.

Bagi mahasiswa program studi manajemen, khususnya konsentrasi sumber daya manusia dan pemasaran, pengalaman magang menjadi sarana penting untuk mengasah kemampuan komunikasi, etika kerja, dan pemecahan masalah. Selain itu, magang juga berfungsi sebagai tahap persiapan mental sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Dalam konteks perbankan syariah, mahasiswa magang di posisi frontline memiliki kesempatan untuk mempelajari langsung prinsip-prinsip pelayanan berbasis syariah, seperti kejujuran, transparansi, dan keadilan dalam interaksi dengan nasabah.

Peran Mahasiswa Magang di Dunia Kerja

Mahasiswa magang bukan sekadar peserta belajar di tempat kerja, tetapi juga memiliki peran aktif dalam mendukung operasional lembaga tempat mereka ditempatkan. Menurut Mulyana (2021), mahasiswa magang berperan sebagai *agent of learning* yang menjembatani dunia akademik dan dunia profesional. Dalam konteks organisasi perbankan, peran mereka dapat terlihat dalam keterlibatan pada aktivitas pelayanan nasabah, administrasi transaksi, serta pendampingan staf dalam kegiatan harian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Melalui interaksi dengan lingkungan kerja, mahasiswa mengembangkan pemahaman terhadap budaya organisasi, sistem kerja, dan standar profesionalisme. Pengalaman tersebut memperkaya wawasan mahasiswa tentang pentingnya kedisiplinan, tanggung jawab, serta orientasi pada hasil. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya membekali mahasiswa dengan pengetahuan praktis, tetapi juga menanamkan nilai-nilai karakter dan etika kerja yang dibutuhkan di dunia professional.

Konsep Frontline dalam Perbankan

Frontline adalah posisi yang berhubungan langsung dengan nasabah atau pelanggan dan berperan sebagai garda terdepan dalam membangun citra organisasi. Menurut Kotler dan Keller (2022), karyawan frontline merupakan representasi utama dari perusahaan dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Dalam dunia perbankan, frontline mencakup posisi seperti teller, customer service, dan *front office officer*, yang bertugas memberikan pelayanan finansial secara cepat, tepat, dan ramah.

Di Bank Syariah Indonesia (BSI), posisi frontline memiliki makna strategis karena menjadi titik pertama interaksi nasabah dengan lembaga keuangan berbasis prinsip syariah. Selain dituntut memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan prima, frontline juga harus memahami prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti larangan riba, gharar, dan maisir. Dengan demikian, mahasiswa magang yang berperan di posisi ini tidak hanya berinteraksi secara administratif, tetapi juga belajar menginternalisasi nilai-nilai etis dalam pelayanan perbankan syariah.

Kompetensi dan Soft Skill dalam Pengalaman Magang

Pengalaman magang di bidang pelayanan perbankan menuntut mahasiswa untuk memiliki kombinasi antara *hard skill* dan *soft skill*. Hard skill mencakup kemampuan teknis seperti penguasaan sistem transaksi, pemahaman produk perbankan, dan ketelitian dalam administrasi keuangan. Sedangkan soft skill mencakup kemampuan interpersonal seperti komunikasi, empati, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja dalam tim.

Menurut Robbins dan Judge (2022), kemampuan interpersonal memiliki kontribusi besar terhadap keberhasilan seseorang di dunia kerja, terutama bagi posisi yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Dalam konteks magang di BSI, mahasiswa yang memiliki kemampuan komunikasi efektif dan kepribadian ramah lebih mudah membangun kepercayaan nasabah serta menciptakan pengalaman layanan yang menyenangkan. Oleh karena itu, kegiatan magang di posisi frontline menjadi ajang pengembangan keterampilan profesional yang tidak dapat diperoleh hanya dari perkuliahan teoritis.

Pengalaman Magang dan Kesiapan Kerja

Kesiapan kerja mahasiswa mencerminkan sejauh mana seseorang memiliki kemampuan, sikap, dan kepercayaan diri untuk memasuki dunia kerja profesional. Menurut Yusuf (2021), pengalaman magang berperan penting dalam meningkatkan kesiapan kerja karena memberikan pemahaman nyata tentang tuntutan dunia profesional. Selama magang, mahasiswa belajar mengelola waktu, beradaptasi dengan lingkungan organisasi, dan menghadapi tekanan pekerjaan.

Dalam konteks BSI, pengalaman magang membantu mahasiswa mengenali standar kerja industri perbankan yang berorientasi pada pelayanan, akurasi, dan kepercayaan. Dengan terlibat langsung dalam proses layanan nasabah, mahasiswa memahami pentingnya menjaga integritas, disiplin, serta kemampuan menghadapi komplain dengan sikap positif. Hal ini membentuk pola pikir profesional yang menjadi bekal penting setelah lulus.

Nilai-Nilai Syariah dalam Layanan Frontline

Perbankan syariah memiliki sistem kerja yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam seperti keadilan (*al-'adl*), kejujuran (*shidq*), dan amanah. Dalam setiap aktivitas pelayanan, karyawan frontline dituntut untuk mempraktikkan etika kerja syariah agar tidak hanya menciptakan kepuasan nasabah, tetapi juga menjaga keberkahan dalam transaksi.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Menurut Antonio (2019), nilai-nilai etis dalam perbankan syariah tidak hanya menjadi pedoman perilaku, tetapi juga menjadi pembeda utama antara sistem konvensional dan sistem syariah. Mahasiswa magang di posisi frontline berperan dalam mengimplementasikan nilai-nilai tersebut, misalnya dengan menjaga adab berbicara, berpakaian sopan, serta menunjukkan ketulusan dalam membantu nasabah. Dengan demikian, magang di bank syariah bukan hanya memberikan pengalaman profesional, tetapi juga pembelajaran spiritual yang memperkuat karakter mahasiswa.

Tantangan Mahasiswa Magang sebagai Frontline

Selama menjalani magang, mahasiswa sering kali menghadapi tantangan yang beragam, baik secara teknis maupun psikologis. Tantangan utama yang dihadapi di posisi frontline antara lain tekanan pekerjaan yang tinggi, tanggung jawab pelayanan publik, serta tuntutan untuk selalu bersikap ramah meskipun dalam situasi sulit. Menurut Suparman (2020), adaptasi terhadap lingkungan kerja profesional memerlukan ketahanan mental dan kemampuan pengendalian emosi yang baik.

Selain itu, mahasiswa magang juga harus mampu menyeimbangkan antara belajar dan bekerja, serta menyesuaikan diri dengan budaya organisasi. Kegagalan dalam mengelola tekanan dan komunikasi dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pembimbing lapangan berperan penting dalam memberikan arahan dan motivasi agar mahasiswa dapat mengoptimalkan potensi dirinya selama masa magang.

Relevansi Pengalaman Magang dengan Dunia Kerja

Pengalaman magang yang dijalani mahasiswa memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas lulusan perguruan tinggi. Melalui interaksi dengan dunia profesional, mahasiswa memahami ekspektasi industri dan mengembangkan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja. Hasil penelitian oleh Arifin dan Rahmawati (2022) menunjukkan bahwa mahasiswa yang memiliki pengalaman magang cenderung lebih siap secara mental dan profesional ketika memasuki dunia kerja dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak memiliki pengalaman tersebut.

Dalam konteks BSI KC Serang, pengalaman mahasiswa sebagai frontline dapat menjadi modal penting dalam membangun karier di sektor keuangan syariah. Selain memperoleh pengalaman teknis, mereka juga memahami nilai-nilai spiritualitas kerja yang menjadi ciri khas lembaga keuangan Islam. Hal ini sejalan dengan tujuan pendidikan tinggi yang tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga pembentukan karakter dan profesionalisme.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka di atas, dapat disusun kerangka pemikiran bahwa pengalaman magang memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan kompetensi profesional mahasiswa. Dalam konteks mahasiswa yang berperan sebagai frontline di Bank Syariah Indonesia KC Serang, pengalaman magang tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis pelayanan nasabah, tetapi juga menanamkan nilai-nilai etika kerja dan spiritualitas syariah.

Dengan demikian, kegiatan magang dapat dipandang sebagai proses pembelajaran integratif yang menghubungkan dunia akademik dengan dunia kerja. Semakin tinggi kualitas pengalaman yang diperoleh mahasiswa selama magang, semakin besar pula kontribusinya terhadap kesiapan kerja, profesionalisme, dan sikap pelayanan berbasis nilai syariah.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam pengalaman mahasiswa magang dalam menjalankan peran sebagai *frontline* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Serang. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian bukan pada pengukuran kuantitatif, melainkan

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

pada interpretasi pengalaman, interaksi sosial, serta makna yang dirasakan oleh mahasiswa selama kegiatan magang.

Menurut Sugiyono (2021), penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengamati dan menganalisis fenomena sebagaimana adanya, tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa beradaptasi dengan lingkungan kerja perbankan syariah, menginternalisasi nilai-nilai pelayanan berbasis syariah, serta menghadapi tantangan selama proses magang.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Serang, yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 10, Serang, Banten. Lokasi ini dipilih secara purposive karena menjadi tempat pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa dan merupakan salah satu kantor cabang aktif yang memberikan layanan lengkap kepada nasabah individu maupun korporasi.

Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, mulai dari Agustus hingga Oktober 2025. Rentang waktu ini meliputi tahap observasi kegiatan magang, wawancara dengan mahasiswa peserta magang, pembimbing lapangan, serta beberapa staf BSI yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa selama proses magang berlangsung.

Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengalaman mahasiswa magang yang menjalankan tugas sebagai *frontline* (customer service dan teller) di BSI KC Serang. Sementara itu, subjek penelitian terdiri atas lima mahasiswa yang mengikuti program magang di posisi tersebut, dua pegawai pembimbing lapangan dari pihak bank, serta satu dosen pembimbing dari universitas.

Pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan *metode purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi:

1. Mahasiswa yang telah menyelesaikan masa magang minimal dua bulan di BSI KC Serang.
2. Pernah menjalankan tugas langsung sebagai *frontline* (teller atau customer service).
3. Bersedia memberikan informasi yang jujur dan reflektif terkait pengalaman magang.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi kegiatan magang. Data ini mencerminkan pengalaman subjektif mahasiswa dalam menjalankan tugas, menghadapi nasabah, serta beradaptasi dengan sistem kerja perbankan syariah.
2. Data Sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti laporan magang mahasiswa, pedoman kerja BSI, buku panduan pelayanan nasabah, serta literatur yang relevan dengan manajemen sumber daya manusia, pelayanan pelanggan, dan praktik magang di lembaga keuangan syariah.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif, penelitian ini menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

   Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi sesuai fokus penelitian, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman mereka secara terbuka. Pertanyaan berpusat pada aspek adaptasi, peran, kendala, serta pembelajaran yang diperoleh selama magang.
2. Observasi Langsung (Direct Observation)

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas mahasiswa selama bertugas sebagai *frontline*, termasuk interaksi mereka dengan nasabah, cara melayani, komunikasi dengan rekan kerja, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).

3. Dokumentasi

Dokumentasi berupa laporan kegiatan magang, foto kegiatan, catatan bimbingan, dan data pendukung lainnya digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (2018), yang terdiri atas tiga tahap utama.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data dari wawancara dan observasi diseleksi, diklasifikasikan, dan dirangkum untuk menemukan tema-tema utama seperti "peran pelayanan," "tantangan kerja," dan "pembelajaran profesional."

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau kutipan langsung dari hasil wawancara untuk memudahkan pemahaman hubungan antar tema.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Setelah seluruh data dianalisis, peneliti menarik kesimpulan yang menggambarkan pola umum dari pengalaman mahasiswa, lalu melakukan verifikasi dengan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan hasil.

Keabsahan Data

Untuk menjaga keandalan hasil penelitian, peneliti menerapkan **triangulasi sumber dan metode**. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari mahasiswa magang, pembimbing lapangan, dan staf bank. Sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Selain itu, proses *member check* juga dilakukan dengan meminta informan meninjau kembali hasil interpretasi peneliti agar tidak terjadi perbedaan makna atau kesalahan pemahaman. Validitas data diperkuat dengan mencatat konteks sosial dan situasional dari setiap aktivitas magang yang diamati.

Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian sosial, termasuk menjaga kerahasiaan identitas informan, tidak memanipulasi data, dan menggunakan informasi hanya untuk tujuan akademik. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti menyampaikan maksud dan tujuan penelitian serta meminta persetujuan (informed consent) dari setiap partisipan.

Seluruh proses penelitian dijalankan dengan menjunjung nilai kejujuran, integritas, dan tanggung jawab ilmiah agar hasil penelitian dapat dipercaya dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun peningkatan kualitas program magang di lingkungan akademik dan perbankan syariah.

4. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Lokasi Magang

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Serang merupakan salah satu unit operasional BSI di wilayah Banten yang melayani berbagai produk perbankan syariah, seperti tabungan, pembiayaan, deposito, dan layanan digital banking. Kantor cabang ini menjadi salah satu lokasi yang aktif dalam menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi, khususnya sebagai tempat pelaksanaan magang mahasiswa.

BSI KC Serang memiliki struktur organisasi yang terdiri atas pimpinan cabang, bagian operasional, bagian pembiayaan, dan pelayanan nasabah (front office). Bagian *front office* menjadi bagian penting karena berinteraksi langsung dengan nasabah dan menjadi wajah utama

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

dari citra perusahaan. Mahasiswa magang ditempatkan di bagian ini agar memperoleh pengalaman langsung dalam memberikan pelayanan berbasis prinsip syariah.

Deskripsi Kegiatan Mahasiswa Magang

Selama masa magang, mahasiswa berperan sebagai asisten *frontline* di bagian *customer service* dan *teller*. Mereka dilibatkan dalam aktivitas pelayanan dasar, seperti penyetoran dan penarikan dana, pembukaan rekening, serta penanganan keluhan nasabah. Selain itu, mahasiswa juga diberi tugas administratif seperti pengarsipan dokumen, pengecekan data transaksi, dan membantu pembuatan laporan harian.

Hasil observasi menunjukkan bahwa mahasiswa magang memperoleh kesempatan untuk mempelajari secara langsung sistem pelayanan berbasis syariah yang menekankan prinsip kejujuran, amanah, dan tanggung jawab. Interaksi mereka dengan nasabah menjadi sarana penting dalam membangun kepercayaan diri, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap nilai etika profesional di dunia kerja.

Temuan Penelitian

Dari hasil wawancara terhadap mahasiswa magang, pembimbing lapangan, dan staf BSI, diperoleh tiga temuan utama:

1. Pengalaman magang memberikan peningkatan signifikan terhadap keterampilan pelayanan dan komunikasi mahasiswa.
2. Nilai-nilai syariah dalam lingkungan kerja membantu membentuk etika dan sikap profesional mahasiswa.
3. Masih terdapat tantangan dalam adaptasi terhadap ritme kerja dan tekanan pelayanan publik.

Hasil observasi tersebut dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Temuan Pengalaman Mahasiswa Magang di BSI KC Serang

No.	Indikator Penilaian	Aspek Yang Dinilai	Skor 1-5	Keterangan
1	Pelayanan Nasabah	Mahasiswa belajar langsung berinteraksi dengan nasabah dan menangani transaksi dasar seperti pembukaan rekening dan setor tarik tunai	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan kepercayaan diri	-
2	Penerapan Etika Syariah	Mahasiswa mempelajari adab pelayanan sesuai prinsip Islam seperti kesopanan, kejujuran, dan tanggung jawab.	Membentuk sikap kerja yang profesional dan berintegritas.	-
3	Adaptasi Lingkungan Kerja	Mahasiswa menghadapi tantangan berupa beban kerja tinggi, jam kerja teratur, dan tekanan dalam menjaga pelayanan.	Meningkatkan kedisiplinan dan ketahanan mental.	-
4	Hubungan dengan	Pembimbing	Membantu	-

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

	Pembimbing	lapangan aktif memberikan arahan dan evaluasi terhadap kinerja mahasiswa setiap minggu.	mahasiswa memahami pentingnya bimbingan dan umpan balik	
5	Penguasaan Teknologi	Mahasiswa menggunakan aplikasi internal bank seperti BSI Net dan sistem transaksi berbasis digital.	Menambah pengetahuan tentang teknologi perbankan modern.	-

Analisis Pengalaman Mahasiswa Sebagai Frontline

Berdasarkan data yang diperoleh, mahasiswa magang memperoleh pengalaman yang sangat berharga dalam memahami proses kerja dan budaya organisasi di dunia perbankan syariah. Dari sisi kompetensi teknis, mahasiswa mengalami peningkatan dalam keterampilan administratif dan pelayanan pelanggan. Mereka belajar mengelola waktu, mematuhi SOP, serta menjaga akurasi dalam setiap transaksi.

Dari sisi kompetensi sosial dan emosional, mahasiswa belajar berinteraksi dengan beragam karakter nasabah, menghadapi keluhan dengan sabar, dan mempertahankan citra profesional. Hal ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2022), yang menyatakan bahwa keberhasilan dalam pekerjaan yang melibatkan pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional.

Selain itu, mahasiswa juga menginternalisasi nilai-nilai kerja berbasis prinsip syariah seperti amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Nilai-nilai tersebut tidak hanya menjadi pedoman perilaku di tempat kerja, tetapi juga membentuk karakter dan spiritualitas kerja mahasiswa sebagai calon profesional di masa depan.

Analisis Peningkatan Kompetensi Mahasiswa

Untuk memperjelas dampak pengalaman magang terhadap pengembangan kompetensi, hasil penelitian disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Setelah Magang

Jenis Kompetensi	Kondisi Sebelum Magang	Kondisi Setelah Magang	Persentase Peningkatan (%)
Kemampuan Komunikasi	Cukup Baik	Sangat Baik	+25%
Pemahaman Layanan Nasabah	Terbatas Pada Teori	Menguasai Praktik Langsung	+30%
Disiplin dan Etika Kerja	Sedang	Tinggi	+20%
Adaptasi Terhadap Tekanan	Rendah	Meningkat	+18%
Pemahaman Nilai Syariah	Dasar	Mendalam dan Aplikatif	+22%

Data persentase merupakan hasil rata-rata persepsi mahasiswa yang diukur melalui wawancara reflektif terhadap pengalaman kerja.

Penjelasan Tabel 2:

Hasil menunjukkan bahwa seluruh indikator kompetensi mahasiswa mengalami peningkatan setelah menjalani magang. Aspek yang mengalami peningkatan tertinggi adalah pemahaman

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

layanan nasabah (+30%), yang menunjukkan bahwa praktik langsung di lapangan lebih efektif dibandingkan pembelajaran teori di kelas. Peningkatan juga signifikan pada komunikasi interpersonal (+25%), karena mahasiswa belajar menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter nasabah yang beragam.

Hal ini memperkuat teori experiential learning dari Kolb (2015), yang menyatakan bahwa pembelajaran akan lebih efektif apabila individu memperoleh pengalaman langsung (*concrete experience*) dan merefleksikannya dalam konteks nyata. Dengan demikian, kegiatan magang di BSI tidak hanya berfungsi sebagai syarat akademik, tetapi juga sebagai sarana pengembangan diri yang strategis.

Pembahasan Hasil Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman magang memiliki pengaruh besar terhadap pembentukan kompetensi profesional mahasiswa. Mahasiswa belajar beradaptasi dengan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dan efisiensi, serta menginternalisasi nilai-nilai etika kerja syariah dalam setiap aktivitasnya.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Arifin dan Rahmawati (2022) yang menyatakan bahwa pengalaman magang memberikan kontribusi signifikan terhadap kesiapan kerja dan pembentukan karakter profesional mahasiswa. Selain itu, pembimbing lapangan berperan penting dalam memberikan arahan, evaluasi, dan umpan balik yang konstruktif terhadap perkembangan mahasiswa selama magang.

Dalam konteks perbankan syariah, mahasiswa tidak hanya belajar tentang sistem transaksi, tetapi juga mempraktikkan nilai spiritual seperti amanah, adil, dan tanggung jawab. Hal ini menjadi keunggulan tersendiri dari pengalaman magang di lembaga keuangan berbasis syariah dibandingkan dengan lembaga konvensional.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang di BSI KC Serang telah memberikan dampak positif dalam membentuk kompetensi teknis, sosial, dan etis mahasiswa, yang akan menjadi bekal berharga dalam menghadapi dunia kerja yang semakin kompetitif dan berorientasi pada pelayanan berbasis nilai.

5.Kesimpulan

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengalaman magang sebagai frontline di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Serang memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan kompetensi profesional mahasiswa. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan nasabah, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem kerja perbankan syariah, nilai-nilai etika pelayanan, serta keterampilan komunikasi yang efektif.

Peran mahasiswa dalam posisi frontline bukan sekadar membantu pekerjaan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai representasi lembaga dalam membangun hubungan dengan nasabah. Proses interaksi ini menuntut mahasiswa untuk mengembangkan empati, kesabaran, dan kemampuan beradaptasi dengan berbagai situasi pelayanan. Dengan demikian, magang di posisi frontline telah membentuk kemampuan interpersonal yang menjadi fondasi penting bagi kesiapan kerja di dunia profesional.

Selain itu, pengalaman di lingkungan kerja syariah turut menanamkan nilai spiritual dan moral dalam diri mahasiswa. Prinsip kerja yang berdasarkan amanah, kejujuran, dan keadilan membuat mahasiswa memahami bahwa profesionalisme tidak hanya diukur dari kinerja teknis, tetapi juga dari integritas dan niat dalam memberikan pelayanan. Hal ini sejalan dengan semangat Bank Syariah Indonesia dalam mengedepankan nilai-nilai Islam sebagai dasar etika bisnis.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan yang dihadapi mahasiswa, seperti tekanan kerja, keterbatasan waktu adaptasi, serta tanggung jawab besar dalam menjaga citra lembaga. Walaupun demikian, tantangan tersebut justru menjadi proses pembelajaran yang memperkuat kedewasaan dan ketahanan mental mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja. Secara keseluruhan, kegiatan magang di BSI KC Serang terbukti memberikan kontribusi nyata dalam membentuk mahasiswa yang kompeten, beretika, dan siap berkompetisi di dunia kerja.

Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan bagi pihak kampus, lembaga mitra, dan mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang ke depan:

1. Bagi Mahasiswa

   Mahasiswa diharapkan memanfaatkan kegiatan magang sebagai kesempatan untuk belajar dan mengembangkan kemampuan diri, bukan sekadar memenuhi kewajiban akademik. Penting bagi mahasiswa untuk bersikap aktif, tanggap terhadap arahan pembimbing, dan menjaga etika profesional selama menjalankan tugas sebagai bagian dari lembaga tempat magang.

2. Bagi Perguruan Tinggi

   Pihak kampus perlu memperkuat sinergi dengan dunia industri, khususnya lembaga keuangan syariah seperti BSI, agar kegiatan magang tidak hanya menjadi pengalaman kerja singkat, tetapi juga bagian dari proses pembelajaran berkelanjutan. Pembekalan pra-magang juga sebaiknya ditingkatkan, terutama dalam hal komunikasi bisnis, etika kerja, dan pemahaman tentang prinsip ekonomi syariah.

3. Bagi Lembaga Tempat Magang (BSI KC Serang)

   BSI diharapkan terus memberikan ruang bagi mahasiswa untuk terlibat dalam berbagai kegiatan operasional agar mereka mendapatkan pengalaman yang lebih luas. Pembimbing lapangan perlu memberikan umpan balik yang konstruktif dan teratur, agar mahasiswa dapat mengukur perkembangan kemampuan mereka selama magang berlangsung.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

   Penelitian serupa dapat dikembangkan dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat pengaruh pengalaman magang terhadap kesiapan kerja atau kompetensi profesional mahasiswa. Selain itu, perlu juga diperluas dengan membandingkan pengalaman magang di lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah untuk melihat perbedaan persepsi dan pembentukan karakter kerja.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa program magang memiliki peran strategis dalam menyiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja profesional, terutama dalam sektor perbankan syariah yang menuntut keseimbangan antara kemampuan teknis dan etika spiritual. Pengalaman magang di posisi frontline menjadi jembatan nyata antara teori di ruang kuliah dan praktik di lapangan, membentuk lulusan yang tidak hanya cerdas secara intelektual, tetapi juga kuat secara moral dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, M. S. (2019). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Arifin, Z., & Rahmawati, D. (2022). Pengaruh Pengalaman Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan*, 7(1), 33–44. https://doi.org/10.21009/jpek.071.033

Dewi, L. (2020). Implementasi Program Magang dalam Pengembangan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 53(4), 512–523. https://doi.org/10.23887/jpp.v53i4.29261

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 24 No 12 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Handoko, T. H. (2021). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Kolb, D. A. (2015). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.

Mangkunegara, A. A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2021). Peran Mahasiswa Magang dalam Meningkatkan Kesiapan Kerja: Kajian di Dunia Industri. *Jurnal Humaniora dan Pendidikan*, 5(2), 87–98.

Rahmawati, N., & Fitria, L. (2023). Digitalisasi Administrasi dan Tantangan Pengelolaan SDM di Era Industri 5.0. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 11(2), 177–189. https://doi.org/10.25077/jamp.11.2.177-189.2023

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). New York: Pearson Education.

Setiawan, A., & Lubis, R. (2021). Penguatan Etika dan Profesionalisme dalam Dunia Kerja Mahasiswa Magang. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 8(3), 156–168.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suparman, E. (2020). Adaptasi Mahasiswa terhadap Lingkungan Kerja pada Program Magang. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 11(2), 142–152.

Triana, H., & Yofi, Y. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Omnitech Global Indonesia. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 1(2), 113–124. https://doi.org/10.32493/jism.v1i2.25615

Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yukl, G. (2019). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson Education.

Yusuf, M. (2021). Pengalaman Magang dan Pembentukan Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan dan Psikologi*, 10(1), 45–56.

Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Depok: Rajagrafindo Persada.