

ANALISIS PROSEDUR ADMINISTRASI TABUNGAN NASABAH DI PT. BPR DUTA PARAMARTA CAB. PRINGGAN MEDAN BARU

Putri Laurensia Lumbantoruan¹, Kepler Sinaga²

^{1,2} Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas HKBP
Nommensen

email korespondensi: putri.lumbantoruann@student.uhn.ac.id

Email: putri.lumbantoruann@student.uhn.ac.id¹, sinaga.kepler63@gmail.com²

Diajukan : 22/12/2025
Direvisi : 29/12/2025
Diterima : 05/01/2026

ABSTRACT

This internship report discusses the analysis of customer savings administration procedures at PT. BPR Duta Paramarta Pringgan Branch in Medan. The internship was conducted for one month, from July 28 to August 28, 2025, with the aim of gaining a direct understanding of the implementation of savings administration procedures, identifying obstacles that arise, and analyzing efforts to resolve them. The methods used in preparing this report were direct observation, participation in operational activities, and documentation of administrative work processes. The results of the observation showed that customer savings administration procedures were carried out in accordance with company operational standards, starting from filling out forms, verifying identities, inputting data into the system, recording transactions, to filing documents. This process involves coordination between customer service, tellers, and the credit administration department to ensure data accuracy, fund security, and quality of service to customers. Savings administration plays an important role in maintaining public trust as a fund-raising institution. In its implementation, there are several obstacles such as the risk of data entry errors, inaccuracy in filing, and the process of adapting to the work environment. Efforts to resolve these challenges include improving accuracy, actively communicating with supervisors, and implementing consistent work procedures. Overall, the internship provided practical experience in the field of banking administration and demonstrated that the effectiveness of administrative procedures greatly influences operational efficiency and customer satisfaction.

Keyword: Banking Administration, Savings Procedures, Customer Service, Rural Credit Banks, Administrative Effectiveness

ABSTRAK

Laporan magang ini membahas analisis prosedur administrasi tabungan nasabah di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan Medan. Kegiatan magang dilaksanakan selama satu bulan, mulai 28 Juli hingga 28 Agustus 2025, dengan tujuan untuk memahami secara langsung penerapan prosedur administrasi tabungan, mengidentifikasi kendala yang muncul, serta menganalisis upaya penyelesaiannya. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah observasi langsung, partisipasi dalam kegiatan operasional, serta dokumentasi terhadap proses kerja administrasi. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa prosedur administrasi tabungan nasabah telah dilaksanakan sesuai standar operasional perusahaan, dimulai dari pengisian formulir, verifikasi identitas, input data ke sistem, pencatatan transaksi, hingga

pengarsipan dokumen. Proses tersebut melibatkan koordinasi antara customer service, teller, dan bagian administrasi kredit guna menjamin ketelitian data, keamanan dana, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Administrasi tabungan memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat sebagai lembaga penghimpun dana. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala seperti risiko kesalahan input data, ketidakteelitian dalam pengarsipan, serta proses adaptasi terhadap lingkungan kerja. Upaya penyelesaian dilakukan melalui peningkatan ketelitian, komunikasi aktif dengan staf pembimbing, serta penerapan prosedur kerja yang konsisten. Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan pengalaman praktis dalam bidang administrasi perbankan dan menunjukkan bahwa efektivitas prosedur administrasi sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Administrasi Perbankan, Prosedur Tabungan, Pelayanan Nasabah, Bank Perkreditan Rakyat, Efektivitas Administrasi

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan dan jasa keuangan menuntut setiap lembaga keuangan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien. Salah satu faktor utama yang mendukung kualitas pelayanan tersebut adalah sistem administrasi yang tertata dengan baik. Administrasi tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pencatatan, tetapi juga sebagai proses pengendalian yang menjamin ketertiban, keamanan, serta ketepatan informasi dalam setiap aktivitas organisasi. Dalam konteks lembaga keuangan, administrasi menjadi fondasi penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan dana yang dipercayakan kepada bank.

Secara konseptual, administrasi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Madjid 2023). Hal ini menegaskan bahwa administrasi bukan sekadar rutinitas teknis, melainkan suatu proses sistematis yang melibatkan koordinasi berbagai sumber daya. Sejalan dengan itu, Siagian (2012) menyatakan bahwa administrasi adalah proses kerja sama yang dilakukan secara rasional untuk mencapai tujuan tertentu melalui penetapan sasaran, pelaksanaan program, serta evaluasi hasil. Dengan

demikian, administrasi dalam perbankan berperan penting dalam memastikan setiap prosedur berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Perbankan sendiri merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya. Salah satu bentuk lembaga perbankan adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR), yang memiliki fokus pada pelayanan masyarakat skala kecil dan menengah. Menurut Kasmir (2016), bank berfungsi sebagai lembaga yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada pihak yang membutuhkan. Dalam praktiknya, BPR memiliki karakteristik pelayanan yang lebih personal sehingga membutuhkan sistem administrasi yang tertib dan akurat.

Tabungan merupakan salah satu produk utama dalam kegiatan penghimpunan dana BPR. Kasmir (2014) menjelaskan bahwa tabungan adalah simpanan yang penarikannya dilakukan berdasarkan syarat tertentu yang disepakati, dengan ketentuan saldo minimum dan biaya administrasi tertentu. Prosedur administrasi tabungan mencakup tahapan pembukaan rekening, verifikasi identitas, pencatatan transaksi, hingga pengarsipan dokumen. Kurniaji and Octaviany (2021) menyatakan bahwa proses pembukaan rekening

tabungan di BPR umumnya dimulai dari pengisian formulir, pemeriksaan dokumen identitas, pembayaran setoran awal, hingga penerbitan buku tabungan sebagai bukti kepemilikan rekening. Seluruh tahapan tersebut harus dilaksanakan secara sistematis agar meminimalkan kesalahan dan menjaga keamanan data nasabah.

Dalam praktiknya, pelaksanaan administrasi tabungan tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti kesalahan input data, dokumen yang tidak lengkap, maupun gangguan sistem. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan internal, penerapan standar operasional prosedur (SOP), serta peningkatan kompetensi pegawai untuk menjaga efektivitas pelayanan. Administrasi yang baik akan mendukung kelancaran operasional bank sekaligus meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan memberikan kesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana prosedur administrasi tabungan diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Melalui observasi dan keterlibatan dalam proses administrasi, diperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja, koordinasi antarbagian, serta tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan tabungan nasabah.

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori tersebut, laporan ini disusun untuk menganalisis prosedur administrasi tabungan nasabah di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan. Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai efektivitas penerapan prosedur, kendala yang muncul, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

METODE

Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan magang ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai prosedur administrasi tabungan nasabah yang diterapkan di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan. Data diperoleh melalui observasi langsung selama pelaksanaan magang, yaitu dengan mengamati alur kerja administrasi, proses pelayanan tabungan, serta koordinasi antarbagian yang terlibat. Selain itu, penulis juga melakukan partisipasi aktif dalam beberapa kegiatan administrasi seperti pengisian formulir, pengarsipan dokumen, pemindaian data, dan membantu proses pelayanan nasabah.

Teknik pengumpulan data lainnya dilakukan melalui dokumentasi dan komunikasi langsung dengan staf yang bertugas di bagian administrasi, teller, dan customer service. Dokumentasi digunakan untuk mempelajari formulir, arsip, serta standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sedangkan komunikasi dilakukan untuk memperoleh penjelasan terkait tahapan kerja dan kendala yang dihadapi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan praktik di lapangan dengan landasan teori yang relevan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas prosedur administrasi tabungan serta upaya penyelesaian kendala yang ditemukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan magang di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan selama periode 28 Juli hingga 28 Agustus 2025, diperoleh gambaran bahwa prosedur administrasi tabungan nasabah telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Setiap tahapan administrasi dilakukan secara terstruktur

dan melibatkan koordinasi antarbagian guna menjamin kelancaran pelayanan.

Tahap awal dalam prosedur administrasi tabungan adalah pembukaan rekening. Calon nasabah diwajibkan mengisi formulir pembukaan rekening dan melampirkan identitas resmi seperti KTP. Customer service bertugas memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen sebelum data diinput ke sistem. Proses ini menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan data nasabah.

Setelah verifikasi dokumen selesai, nasabah melakukan setoran awal sesuai ketentuan yang berlaku. Teller kemudian memproses transaksi dan mencatatnya dalam sistem serta buku tabungan. Penerbitan buku tabungan menjadi bukti resmi kepemilikan rekening sekaligus alat kontrol transaksi bagi nasabah.

Dalam kegiatan setoran tunai, nasabah mengisi slip setoran yang diverifikasi oleh teller sebelum transaksi diproses. Teller memastikan kesesuaian nominal dan nomor rekening sebelum menginput data ke sistem. Setiap transaksi disertai bukti tertulis untuk menghindari kesalahan pencatatan.

Prosedur penarikan tunai juga dilakukan dengan tahapan verifikasi yang ketat. Nasabah diwajibkan menunjukkan buku tabungan dan identitas diri, kemudian mengisi slip penarikan. Teller memeriksa saldo dan memastikan kecukupan dana sebelum melakukan pembayaran tunai.

Pada akhir hari kerja, teller melakukan rekonsiliasi kas dan pengelompokan bukti transaksi. Seluruh slip setoran dan penarikan diarsipkan secara rapi untuk mendukung proses pembukuan. Kegiatan ini penting untuk menjaga akurasi laporan keuangan harian.

Selain kegiatan transaksi, administrasi tabungan juga mencakup pengarsipan dokumen nasabah. Selama magang, penulis membantu menata berkas tabungan dan kredit agar tersusun sistematis. Pengarsipan

yang baik memudahkan pencarian dokumen serta mendukung kebutuhan audit internal.

Kegiatan pemindaian (scan) dokumen menjadi bagian dari upaya digitalisasi arsip. Data nasabah disimpan dalam bentuk soft file untuk mengantisipasi kehilangan dokumen fisik. Langkah ini menunjukkan adanya upaya peningkatan efisiensi administrasi melalui pemanfaatan teknologi sederhana.

Penulis juga terlibat dalam pengisian formulir kredit dan buku SLIK sesuai arahan staf administrasi. Kegiatan ini memperlihatkan keterkaitan antara administrasi tabungan dan kredit. Dana tabungan yang dihimpun menjadi sumber pembiayaan kredit, sehingga ketelitian administrasi sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan operasional bank.

Selain pekerjaan di dalam kantor, penulis mengikuti kegiatan lapangan bersama account officer dalam kunjungan nasabah. Kegiatan ini memberikan pemahaman bahwa administrasi tidak hanya bersifat internal, tetapi juga mendukung hubungan eksternal dengan nasabah. Pendekatan persuasif dalam penagihan menjadi bagian dari pelayanan yang profesional.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian berjalan dengan cukup baik. Customer service, teller, dan administrasi kredit memiliki pembagian tugas yang jelas sesuai struktur organisasi. Kerja sama tersebut membantu mempercepat proses pelayanan kepada nasabah.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan magang. Salah satunya adalah risiko kesalahan input data ketika mengisi formulir atau buku agenda surat masuk dan keluar. Kesalahan kecil dapat berdampak pada ketidaksesuaian data apabila tidak segera diperbaiki.

Kendala lain adalah proses adaptasi terhadap lingkungan kerja baru. Pada awal

magang, penulis memerlukan waktu untuk memahami alur kerja dan kebiasaan kerja di kantor. Hal ini wajar terjadi karena adanya perbedaan antara teori yang dipelajari di bangku kuliah dan praktik di lapangan.

Upaya penyelesaian dilakukan dengan meningkatkan ketelitian, melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen, serta aktif bertanya kepada staf pembimbing ketika menghadapi keraguan. Komunikasi yang baik membantu meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses pembelajaran. Pendampingan dari staf juga berperan penting dalam membangun rasa percaya diri.

Secara keseluruhan, hasil magang menunjukkan bahwa prosedur administrasi tabungan nasabah di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan telah berjalan efektif dan mendukung kualitas pelayanan. Administrasi yang tertib, sistematis, dan terkoordinasi mampu menjaga keamanan data serta meningkatkan kepercayaan nasabah. Dengan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan, efektivitas administrasi tabungan dapat terus dikembangkan untuk mendukung keberlanjutan operasional bank.



Gambar 1. Pengarsipan Dokumen



Gambar 2. pengisian data formulir tabungan nasabah



Gambar 3. Foto Perpindahan Magang

SIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan magang di PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgan, dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi tabungan nasabah telah berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan perusahaan. Setiap tahapan, mulai dari pembukaan rekening, verifikasi data, pencatatan transaksi, hingga pengarsipan dokumen, dilaksanakan secara sistematis dan melibatkan koordinasi antarbagian. Administrasi tabungan terbukti memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban data, keamanan dana, serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

Hasil kegiatan magang juga menunjukkan bahwa efektivitas administrasi sangat dipengaruhi oleh ketelitian, kedisiplinan, dan komunikasi antarpegawai. Meskipun secara umum

prosedur telah berjalan baik, masih terdapat potensi kendala seperti kesalahan input data, ketidaktepatan dalam pengarsipan, serta kebutuhan adaptasi terhadap lingkungan kerja. Kendala tersebut dapat diminimalkan melalui peningkatan konsentrasi, pengecekan ulang dokumen, dan penerapan prosedur kerja yang konsisten.

Sebagai saran bagi perusahaan, PT. BPR Duta Paramarta Cabang Pringgane diharapkan terus meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan administrasi, terutama dalam digitalisasi arsip dan standarisasi penyimpanan dokumen. Selain itu, pembinaan dan pendampingan bagi mahasiswa magang maupun pegawai baru perlu diperkuat agar proses adaptasi berjalan lebih cepat dan efektif.

Bagi bagian administrasi dan staf pembimbing, penting untuk terus menjaga komunikasi yang terbuka dan memberikan umpan balik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Lingkungan kerja yang suportif akan membantu meningkatkan keterampilan administrasi serta meminimalkan kesalahan dalam proses pencatatan dan pengarsipan dokumen.

Bagi institusi pendidikan dan mahasiswa, kegiatan magang ini menunjukkan pentingnya kesiapan teori dan praktik sebelum terjun ke dunia kerja. Program studi diharapkan terus memperkuat pembelajaran berbasis praktik, sementara mahasiswa perlu membekali diri dengan pemahaman dasar administrasi perbankan, sikap disiplin, dan kemauan belajar yang tinggi agar dapat berkontribusi secara optimal selama pelaksanaan magang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Rajawali Pers)
- Kasmir. 2016. *Dasar-Dasar Perbankan* (Rajawali Pers)

Kurniaji, K., and V. Octaviany. 2021. "Prosedur Proses Pembuatan Rekening Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Cisalak Subang," *The World of Financial Administration Journal*

Madjid. 2023. *Konsep Dan Peran Administrasi Dalam Organisasi*

Siagian, Sondang P. 2012. *Filsafat Administrasi* (Bumi Aksara)