

LAPORAN KEGIATAN TW III SEPTEMBER
PELATIHAN PERBANKAN
PRODI EKONOMI PEMBANGUNAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
DENPASAR
2025

**LAPORAN KEGIATAN
PELATIHAN PERBANKAN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WARMADEWA
DENPASAR
2025**

LAPORAN KEGIATAN

PRODI EKONOMI PEMBANGUNAN



PENYUSUN	PEMERIKSA	PERSETUJUAN	PENGESAHAN
Ketua	GKM Prodi EP	Ketua UPMF FEB	Dekan FEB
Dr. Dewa Putu Yudi Pardita, S.E., M.Si	I Komang Putra, S.E., M.Ec.Dev	L. G. P Sri Eka Jayanti, S.E., Ak., M.Si., CA	Dr. I. B. Agung Dharmanegara, S.E., M.Si
NIK 230340097	NIK 230340550	NIK 230340230	NIP 196307101992031003



LAPORAN KEGIATAN PELATIHAN PERBANKAN PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN

NAMA KEGIATAN	: Pelatihan Perbankan
MATA ANGGARAN	: B.11.13.3.1.3.1
STANDAR	: Mahasiswa
PROGRAM	: Suasana Akademik Mahasiswa
AKTIVITAS	: Pelatihan Perbankan
RENCANA AKSI	: Menetapkan Panitia Pelatihan
KELUARAN	: Dokumen Laporan Pelaksanaan dan Evaluasi Pelatihan Perbankan
HASIL	: Meningkatnya Suasana Akademik di Lingkungan Mahasiswa

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan strategis dalam perekonomian nasional. Dalam operasionalnya, bank membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian teknis, kemampuan pelayanan, dan pemahaman prosedural yang baik, terutama pada posisi yang berhubungan langsung dengan nasabah, seperti customer service, front office, dan administrasi perbankan. Posisi-posisi tersebut menjadi ujung tombak pelayanan sebuah lembaga keuangan karena berkaitan dengan citra bank, kualitas layanan, dan kelancaran transaksi.

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan (EP) Universitas Warmadewa sebagai calon tenaga kerja di sektor keuangan perlu memiliki kompetensi praktis terkait operasional perbankan. Namun, pembelajaran di kelas sering kali lebih menekankan teori, sehingga mahasiswa memerlukan pengalaman tambahan melalui praktik langsung yang menyerupai kondisi kerja sesungguhnya. Kegiatan pelatihan perbankan ini menjadi sarana untuk meningkatkan kesiapan

mahasiswa dalam memasuki dunia kerja profesional, khususnya pada bidang perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

Melalui Laboratorium Perbankan Prodi Ekonomi Pembangunan, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memahami dan mempraktikkan tugas-tugas operasional yang sehari-hari dilakukan oleh petugas bank. Kegiatan pelatihan ini difokuskan pada tiga kompetensi utama, yaitu Customer Service, Front Office, dan Administrasi Perbankan. Ketiga bagian ini dipilih karena merupakan posisi entry level yang paling banyak dibutuhkan di lembaga perbankan, sekaligus menjadi dasar pemahaman operasional bank secara menyeluruh.

Dengan adanya pelatihan ini, mahasiswa diharapkan tidak hanya mengetahui teori perbankan, tetapi juga mampu memahami SOP (Standard Operating Procedures), etika kerja, keterampilan komunikasi, pengelolaan dokumen, dan prosedur pelayanan nasabah. Selain itu, pelatihan ini merupakan salah satu bentuk komitmen laboratorium dalam mendukung program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), khususnya pada aspek peningkatan kompetensi praktis dan kesiapan kerja lulusan.

b. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Pelatihan Laboratorium Perbankan dilaksanakan dengan maksud untuk memperkuat kompetensi praktis mahasiswa dalam bidang perbankan dan layanan keuangan. Pelatihan ini juga bertujuan untuk mendekatkan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya melalui simulasi aktivitas operasional perbankan. Adapun tujuan kegiatan ini adalah:

1. Memberikan pemahaman mendalam mengenai tugas dan tanggung jawab Customer Service, Front Office, dan Administrasi dalam operasional perbankan.
2. Melatih mahasiswa mengenai prosedur layanan nasabah, pengelolaan formulir dan dokumen, serta etika pelayanan perbankan.
3. Membekali mahasiswa keterampilan komunikasi profesional yang dibutuhkan dalam berinteraksi dengan nasabah dan pihak internal bank.
4. Memberikan pengalaman praktis mengenai proses administrasi perbankan, mulai dari pembukaan rekening, transaksi dasar, hingga pengarsipan dokumen.
5. Meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk bekerja di lembaga keuangan dan industri perbankan setelah menyelesaikan studi.

6. Menjadi sarana penguatan soft skills seperti ketelitian, tanggung jawab, kerja sama tim, serta kemampuan menyelesaikan masalah layanan.

2. LAPORAN KEGIATAN

a. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan Pelatihan Laboratorium Perbankan dilaksanakan pada:

1. Tanggal: 15 September 2025
2. Tempat: Laboratorium Program Studi Ekonomi Pembangunan
3. Durasi: 09.00 – 12.00 WITA

Kegiatan berlangsung selama satu hari, yang terbagi atas tiga sesi utama:

1. Sesi Customer Service
2. Sesi Front Office
3. Sesi Administrasi Perbankan

Setiap sesi terdiri dari penjelasan konsep, demonstrasi alur kerja, dan praktik langsung oleh peserta.

b. Peserta Kegiatan

Peserta pelatihan terdiri dari mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan yang telah menempuh mata kuliah terkait perbankan dan lembaga keuangan. Peserta dipilih melalui pendaftaran terbuka, dengan total peserta tercatat sebanyak 20 mahasiswa.

Peserta berasal dari berbagai angkatan sehingga memiliki latar belakang akademik yang beragam. Meskipun demikian, seluruh peserta menunjukkan antusiasme tinggi karena kegiatan ini memberikan pengalaman praktis yang belum didapatkan secara penuh di kelas. Pelatihan ini juga menjadi bekal tambahan bagi mahasiswa yang berminat bekerja di bank, koperasi, multifinance, atau lembaga keuangan lainnya.

c. Materi Pelatihan

Materi pelatihan dibagi menjadi tiga fokus utama sesuai dengan bidang tugas dalam industri perbankan.

1. Customer Service (CS)

Materi ini mencakup pemahaman mengenai peran CS sebagai representasi bank di hadapan nasabah. Materi yang dibahas meliputi:

- a) Etika pelayanan dan teknik komunikasi efektif
- b) SOP pembukaan rekening tabungan dan deposito
- c) Verifikasi identitas nasabah dan prinsip Know Your Customer (KYC)
- d) Pengisian dan validasi formulir pembukaan rekening
- e) Penanganan keluhan nasabah secara profesional
- f) Cara menawarkan produk bank sesuai kebutuhan nasabah (selling skill)

Pada bagian ini, mahasiswa mempraktikkan alur pelayanan dari awal hingga akhir, termasuk greeting, konsultasi kebutuhan nasabah, serta proses dokumentasi.

2. Front Office (Teller)

Materi front office berfokus pada operasional teller sebagai bagian penting dalam transaksi harian bank. Adapun materi yang diberikan adalah:

- a) Prosedur setoran tunai dan penarikan tunai
- b) Pengenalan formulir transaksi
- c) Penghitungan uang dan identifikasi uang palsu
- d) Prosedur kliring dan transfer antarbank
- e) Sistem antrean dan manajemen layanan cepat
- f) Penanganan kesalahan transaksi dan standar keamanan

Mahasiswa mengikuti simulasi menjadi teller dan nasabah secara bergantian untuk memahami alur transaksi sekaligus tantangan pekerjaan ini.

3. Administrasi Perbankan

Bagian administrasi mencakup pengelolaan dokumen dan pencatatan keuangan perbankan.

Materi yang diberikan meliputi:

- a) Pengarsipan dokumen dan rekonsiliasi laporan harian
- b) Prosedur pemindahan dokumen penting ke ruang arsip
- c) Penyusunan laporan transaksi
- d) Administrasi rekening dan pencatatan mutasi
- e) Penggunaan formulir administrasi sesuai SOP

Di bagian ini, mahasiswa diajarkan pentingnya ketelitian, konsistensi, dan keamanan data, karena seluruh dokumen administrasi berkaitan langsung dengan keabsahan transaksi bank.

d. Jalannya Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik dan tertib dari awal hingga akhir acara. Pelatihan dimulai dengan pembukaan oleh Ketua Laboratorium Perbankan, dilanjutkan dengan pengantar mengenai pentingnya kompetensi perbankan dalam menghadapi dunia kerja. Pada sesi Customer Service, mahasiswa sangat antusias mengikuti simulasi pelayanan nasabah. Mereka dibagi dalam kelompok kecil untuk melakukan role play sebagai CS dan nasabah. Beberapa peserta masih terlihat gugup, namun setelah diberi contoh dan arahan, mereka mulai mampu berbicara dengan percaya diri dan menggunakan bahasa pelayanan yang sopan.

Selanjutnya, sesi Front Office berlangsung lebih dinamis karena mahasiswa berhadapan dengan proses transaksi yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Pada sesi ini, instruktur menunjukkan cara menghitung uang fisik dengan standar teller, termasuk metode penghitungan cepat dan cara mengenali ciri-ciri uang palsu. Mahasiswa terlihat sangat bersemangat dan saling berlomba untuk menyelesaikan transaksi simulasi dengan baik. Sesi Administrasi Perbankan memberikan pengalaman baru karena selama ini mahasiswa hanya mengetahui administrasi bank melalui teori. Ketika diberikan contoh dokumen nyata seperti slip setoran, slip penarikan, bukti transfer, buku tabungan, dan laporan harian teller, mahasiswa memahami betapa pentingnya pengarsipan dan akurasi pencatatan. Pada sesi ini, mahasiswa mempraktikkan penyusunan laporan harian dan cara memindahkan dokumen ke ruang arsip sesuai SOP.

Kegiatan ditutup dengan sesi diskusi dan tanya jawab yang berlangsung dengan sangat aktif. Banyak mahasiswa menanyakan tips menghadapi interview di bank, etika kerja, hingga peluang magang di lembaga keuangan. Instruktur memberikan motivasi dan dorongan agar mahasiswa terus mengembangkan soft skills serta keterampilan teknisnya.

e. Kesulitan dan Hambatan

Secara umum, kegiatan berjalan lancar. Namun terdapat beberapa hambatan sebagai evaluasi untuk pelaksanaan berikutnya. Beberapa mahasiswa belum familiar dengan beberapa istilah teknis dalam operasional perbankan sehingga instruktur perlu menjelaskan ulang beberapa prosedur. Selain itu, beberapa simulasi memerlukan alat bantu tambahan seperti uang contoh dan formulir

transaksi yang jumlahnya terbatas. Hal ini membuat peserta harus bergantian lebih lama dalam melakukan praktik.

Keterbatasan waktu juga menjadi kendala karena banyak peserta yang ingin memperdalam keterampilan tertentu, terutama bagian teller yang dianggap paling menantang. Meskipun demikian, kendala ini tidak mengurangi kualitas kegiatan dan keseluruhan pelatihan tetap berjalan lancar.

f. Hasil Kegiatan

Hasil yang dicapai dari pelatihan ini antara lain:

1. Peserta memahami dan mampu mempraktikkan tugas Customer Service, Front Office, dan Administrasi Perbankan.
2. Mahasiswa mampu menjalankan simulasi layanan perbankan dengan baik sesuai SOP.
3. Terjadi peningkatan kepercayaan diri mahasiswa dalam melakukan komunikasi pelayanan.
4. Mahasiswa memahami dokumen perbankan serta alur pengelolaan administrasi.
5. Laboratorium memiliki modul dan perangkat simulasi yang dapat digunakan untuk kegiatan selanjutnya.

Kegiatan ini meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja di sektor perbankan.

3. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Kegiatan Pelatihan Laboratorium Perbankan memberikan manfaat besar dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa Program Studi Ekonomi Pembangunan. Melalui pelatihan Customer Service, Front Office, dan Administrasi Perbankan, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan di industri perbankan. Pelatihan ini juga mampu meningkatkan kemampuan komunikasi, keterampilan teknis, serta pemahaman terhadap SOP perbankan.

Secara keseluruhan, kegiatan telah berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan yang ditetapkan. Pelatihan ini memberi nilai tambah bagi mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang kompetitif, terutama di bidang lembaga keuangan.

b. Saran

Untuk pelaksanaan selanjutnya, disarankan agar pelatihan diperluas menjadi dua hari agar mahasiswa memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan praktik. Selain itu, jumlah alat bantu dan dokumen simulasi perlu ditambah agar proses praktik dapat lebih efektif. Prodi juga dapat menjalin kerja sama dengan bank mitra untuk mendukung pelatihan lanjutan, magang, ataupun sertifikasi kompetensi. Pendampingan individual juga sangat disarankan bagi mahasiswa yang berniat melamar pekerjaan di sektor perbankan.

4. PENGUKURAN INDIKATOR KINERJA

Indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan kegiatan ini adalah keberhasilan peserta mengikuti seluruh sesi pelatihan, kemampuan peserta dalam melakukan simulasi layanan perbankan, peningkatan kompetensi komunikasi dan teknis, tersusunnya laporan kegiatan, dan tersedianya modul pelatihan yang dapat digunakan kembali. Seluruh indikator tersebut telah tercapai dengan baik.

