

Penerapan Ilmu Administrasi, Pelayanan, dan Pemasaran dalam Praktik Kerja Perbankan Mikro: Studi Kasus *Internship* pada Bidang Kredit BRI Unit Sukaraja

Bintang Cahya

Universitas Nusa Putra dan bintang.cahya_mn22@nusaputra.ac.id

Article Info

Article history:

Received May, 2026

Revised May, 2026

Accepted May, 2026

Kata Kunci:

Internship, Perbankan, BRI Unit Sukaraja, Bidang Kredit, Administrasi Kredit, Pelayanan.

Keywords:

Internship, Banking, BRI Sukaraja Branch, Credit Division, Credit Administration, Customer Service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan ilmu administrasi, pelayanan, dan pemasaran dalam konteks kerja perbankan mikro melalui kegiatan *internship* di Bidang Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukaraja. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, dan studi literatur. Hasil menunjukkan bahwa ketiga bidang keilmuan tersebut dapat diimplementasikan secara konsisten dalam operasional kredit perbankan, mulai dari administrasi berkas, survei lapangan, pelayanan nasabah, hingga pemasaran produk kredit. Temuan utama menegaskan bahwa integrasi teori akademik dengan praktik kerja nyata berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi teknis, analitis, dan profesional mahasiswa. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman tentang efektivitas program *internship* sebagai media pembelajaran terapan di sektor perbankan.

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the application of administrative, service, and marketing principles in the context of microbanking through an internship at the Credit Division of PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sukaraja Branch. The research employed a descriptive qualitative approach using direct observation, active participation, interviews, and a literature review. The results show that these three fields of study can be consistently implemented in banking credit operations, ranging from file administration, field surveys, customer service, to credit product marketing. The main findings confirm that the integration of academic theory with real-world work practices contributes significantly to improving students' technical, analytical, and professional competencies. This research contributes to the understanding of the effectiveness of internship programs as a medium for applied learning in the banking sector.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Bintang Cahya

Institution: Universitas Nusa Putra

Email: bintang.cahya_mn22@nusaputra.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang berfungsi menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit guna mendukung aktivitas ekonomi. Dalam praktik operasionalnya, perbankan tidak hanya berorientasi pada aktivitas finansial, tetapi juga melibatkan penerapan administrasi, pelayanan, dan pemasaran yang terintegrasi. Administrasi berfungsi menjaga ketertiban dan akurasi pengelolaan data serta dokumen kredit, pelayanan berperan dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan nasabah, sedangkan pemasaran bertujuan membangun hubungan jangka panjang melalui penyampaian informasi produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga aspek tersebut menjadi fondasi penting dalam mendukung efektivitas operasional perbankan, khususnya pada sektor kredit mikro yang memiliki interaksi langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha kecil.

Perbankan mikro memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui penyediaan akses pembiayaan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam pelaksanaannya, pengelolaan kredit mikro membutuhkan sistem administrasi yang tertib, pelayanan yang profesional, serta strategi pemasaran yang komunikatif agar proses penyaluran kredit berjalan efektif dan sesuai prinsip kehati-hatian perbankan. Namun demikian, praktik operasional kredit mikro masih menghadapi berbagai permasalahan, baik dari sisi internal maupun eksternal lembaga perbankan.

Permasalahan yang sering ditemukan dalam praktik perbankan mikro antara lain rendahnya pemahaman nasabah terhadap prosedur administrasi kredit, keterbatasan literasi layanan digital, serta munculnya kredit bermasalah akibat ketidaksesuaian penggunaan dana dan kemampuan pembayaran debitur. Selain itu, tingginya jumlah pengajuan kredit juga menyebabkan peningkatan beban administrasi yang berpotensi memperlambat proses pelayanan dan verifikasi data nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan operasional kredit tidak hanya dipengaruhi oleh aspek finansial, tetapi juga sangat bergantung pada efektivitas administrasi, kualitas pelayanan, dan strategi pemasaran yang diterapkan oleh pihak bank.

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, seperti penerapan sistem digital perbankan, peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi, serta penguatan prosedur administrasi kredit melalui penggunaan sistem informasi terintegrasi. Implementasi layanan digital seperti BRImo, BRISPOT, dan BRIMEN menjadi salah satu bentuk solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat pelayanan kepada nasabah. Selain itu, pendekatan pemasaran relasional dan edukasi kepada nasabah juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan. Akan tetapi, solusi tersebut masih memiliki keterbatasan. Sebagian masyarakat, khususnya pada segmen mikro, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital dan memahami prosedur kredit secara menyeluruh. Pada sisi internal, penerapan teknologi belum sepenuhnya mampu mengurangi beban administrasi dan risiko kesalahan data akibat tingginya volume pengajuan kredit. Kondisi ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai penerapan administrasi, pelayanan, dan pemasaran dalam praktik operasional perbankan masih relevan untuk dilakukan.

Penelitian mengenai administrasi, pelayanan, dan pemasaran pada sektor perbankan telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu kajian awal mengenai administrasi organisasi dikemukakan oleh Henri Fayol (2021) melalui teori administrasi klasik yang menekankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, koordinasi, dan pengendalian dalam operasional organisasi. Konsep tersebut kemudian berkembang menjadi dasar administrasi modern, termasuk administrasi perbankan yang menuntut ketelitian data dan kepatuhan prosedural. Dalam perkembangannya, penelitian Syaputri dan Suryani (2025) menjelaskan bahwa administrasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas operasional perbankan dan menjaga kualitas pengelolaan data kredit.

Pada aspek pelayanan, penelitian awal mengenai kualitas pelayanan banyak dipengaruhi oleh konsep *service quality* yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990) melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Konsep tersebut menjadi dasar

pengembangan kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa, termasuk perbankan. Penelitian Adiatma et al. (2023) menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif, komunikatif, dan profesional berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sementara itu, pada bidang pemasaran, konsep pemasaran jasa dikembangkan oleh Kotler dan Keller (2022) yang menekankan pentingnya penciptaan nilai, hubungan jangka panjang, dan komunikasi produk kepada pelanggan. Dalam konteks perbankan, pemasaran tidak hanya berorientasi pada penjualan produk, tetapi juga membangun hubungan dan kepercayaan nasabah melalui kualitas layanan yang diberikan. Penelitian Misra et al. (2024) menjelaskan bahwa pemasaran jasa perbankan berfokus pada penciptaan nilai dan hubungan berkelanjutan dengan nasabah. Penelitian Wendi (2023) juga menunjukkan bahwa strategi pemasaran berbasis teknologi menjadi pendekatan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan modern.

Selain penelitian mengenai administrasi, pelayanan, dan pemasaran, kajian tentang *internship* atau magang juga berkembang sebagai bagian dari penguatan kompetensi mahasiswa. Lutfia dan Rahadi (2020) menyatakan bahwa *internship* memberikan pengalaman kerja nyata yang berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi profesional mahasiswa. Penelitian Simanjuntak dan Armanu (2023) menunjukkan bahwa pengalaman magang memiliki pengaruh terhadap kesiapan kerja mahasiswa melalui peningkatan kemampuan teknis, komunikasi, dan adaptasi kerja.

Meskipun berbagai penelitian tersebut telah memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan ilmu administrasi, pelayanan, pemasaran, dan *internship*, masih terdapat beberapa keterbatasan. Sebagian besar penelitian terdahulu membahas ketiga bidang keilmuan tersebut secara terpisah dan lebih banyak menggunakan pendekatan konseptual. Penelitian sebelumnya juga belum banyak mengkaji bagaimana administrasi, pelayanan, dan pemasaran diterapkan secara simultan dalam aktivitas operasional kredit perbankan mikro melalui pengalaman kerja langsung di lapangan. Selain itu, penelitian mengenai *internship* pada sektor perbankan umumnya hanya berfokus pada peningkatan kompetensi mahasiswa tanpa mengaitkannya secara spesifik dengan penerapan ilmu administrasi, pelayanan, dan pemasaran dalam praktik kerja kredit mikro.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini disusun berdasarkan tiga pilar keilmuan utama yang melandasi kegiatan *internship* di Bidang Kredit BRI Unit Sukaraja, yaitu: (1) administrasi kredit perbankan, (2) kualitas pelayanan perbankan, dan (3) pemasaran jasa perbankan. Ketiga pilar tersebut dikaji secara terpisah namun saling melengkapi untuk membangun pemahaman yang holistik tentang bagaimana teori manajemen beroperasi dalam praktik kerja perbankan mikro. Seluruh kutipan bersumber dari literatur akademis yang relevan dan telah dipublikasikan dalam jurnal ilmiah maupun buku teks yang terverifikasi.

2.1 Administrasi Kredit Perbankan

Administrasi merupakan proses kerja sama yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pencatatan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam perbankan, administrasi berperan penting karena berkaitan dengan keamanan dana nasabah, ketepatan prosedur, dan kepatuhan terhadap regulasi. Teori administrasi Henri Fayol (2021) menjelaskan bahwa prinsip pembagian kerja, disiplin, otoritas, dan kesatuan perintah masih relevan dalam pengelolaan kredit perbankan modern. Administrasi kredit perbankan juga mencakup pengelolaan data dan dokumen nasabah secara sistematis, mulai dari pengajuan kredit, verifikasi berkas, penginputan data, hingga pengarsipan dan pemantauan kredit.

Berdasarkan berbagai sumber yang telah ditelaah, penelitian Tua, Hartoyo, dan Yulianti (2022) menunjukkan bahwa penerapan BRISPOT di Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam administrasi kredit mikro. Penggunaan sistem ini mampu mempermudah proses pengajuan, analisis, dan

verifikasi kredit secara digital sehingga pelayanan kredit menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Penggunaan BRISPOT juga mendukung konsep paperless administration serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam proses pengambilan keputusan kredit. Selanjutnya, penelitian Ningsih, Astutik, dan Afif (2023) menjelaskan bahwa penerapan BRIMEN (*BRI Document Management System*) membantu digitalisasi pengelolaan dokumen dan arsip kredit nasabah. Sistem ini membuat proses penyimpanan, pencarian, dan pengelolaan dokumen menjadi lebih efektif, aman, dan mudah diakses dibandingkan metode manual.

2.2 *Kualitas Pelayanan Perbankan*

Pelayanan perbankan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah melalui interaksi antara petugas bank dan pengguna layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kecepatan transaksi, tetapi juga mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dimensi empati dan keandalan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah karena nasabah membutuhkan pelayanan yang jelas, responsif, dan mampu memahami kebutuhan mereka.

Berdasarkan berbagai sumber yang telah ditelaah, pelayanan yang berkualitas dalam perbankan mencakup dua dimensi utama, yaitu dimensi teknis berupa ketepatan prosedur dan akurasi informasi, serta dimensi relasional berupa komunikasi, empati, dan kemampuan memahami kebutuhan nasabah (Adiatma et al., 2023). Penelitian Hezkiawati dan Oisina (2024) menegaskan bahwa kemampuan *customer service* dalam menerapkan komunikasi interpersonal yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, Suciati dan Wardiana (2026) menjelaskan bahwa kemampuan petugas dalam menyesuaikan gaya komunikasi melalui sikap empati, keterbukaan, dan komunikasi positif mampu menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

2.3 *Pemasaran Jasa Perbankan dan Peranan Internship*

Pemasaran jasa perbankan merupakan upaya menciptakan nilai dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui kepercayaan dan kualitas layanan. Dalam perbankan mikro, strategi pemasaran perlu disesuaikan dengan kondisi sosial, tingkat literasi keuangan, dan pola komunikasi nasabah.

Berdasarkan berbagai sumber yang telah ditelaah, pendekatan pemasaran yang personal dan relasional lebih efektif dalam menarik serta mempertahankan nasabah dibandingkan pemasaran massal (Hapsari, 2022). Penelitian Wendi (2023) dan Bahri (2023) juga menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi memperluas pemasaran perbankan, interaksi langsung tetap menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah. Selain itu, pengalaman pemasaran selama *internship* dapat meningkatkan kemampuan komunikasi dan kesiapan kerja mahasiswa di bidang perbankan.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan adalah pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam proses administrasi kredit, kualitas pelayanan, serta strategi pemasaran jasa yang diterapkan di lingkungan kerja nyata. Pendekatan kualitatif memungkinkan memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman, interaksi, dan aktivitas operasional selama pelaksanaan *internship*. Menurut John W. Creswell. J. David Creswell (2023) penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Secara spesifik, mengkaji (1) bagaimana prosedur administrasi kredit dilaksanakan dalam kegiatan harian dan sejauh mana prinsip administrasi ilmiah terpenuhi, (2) bagaimana standar kualitas pelayanan diimplementasikan dalam interaksi

antara petugas bank dengan nasabah kredit, (3) bagaimana strategi pemasaran produk kredit mikro dijalankan di lapangan, dan (4) kompetensi apa saja yang berhasil dikembangkan melalui keterlibatan langsung dalam seluruh proses tersebut selama periode *internship*.

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di BRI Unit Sukaraja, yang berlokasi di Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. BRI Unit Sukaraja merupakan unit operasional terdepan (*front-line* unit) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang melayani segmen nasabah mikro, kecil, dan menengah di wilayah Sukabumi dan sekitarnya. Sebagai unit mikro, BRI Unit Sukaraja beroperasi di bawah supervisi BRI Kantor Cabang Sukabumi dan menjalankan fungsi penyaluran kredit, penghimpunan tabungan, serta layanan transaksi perbankan dasar.

3.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:

1. Data primer: diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi partisipan selama kegiatan *internship*, catatan lapangan harian (*field notes*), wawancara informal dengan Mantri, staf administrasi, dan Kepala BRI Unit Sukaraja, serta pengalaman langsung dalam menjalankan tugas-tugas operasional yang diberikan oleh pembimbing lapangan.
2. Data sekunder: diperoleh dari dokumen internal BRI Unit Sukaraja (yang bersifat non-rahasia), laporan kegiatan harian *internship*, pedoman operasional kredit BRI, serta literatur akademis berupa jurnal ilmiah, buku teks manajemen, dan referensi terkait yang telah dipublikasikan.

3.3 Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama yang saling melengkapi:

1. Observasi partisipan: peneliti terlibat secara aktif dalam kegiatan operasional harian BRI Unit Sukaraja sebagai peserta *internship*. Keterlibatan aktif ini memungkinkan pengamatan langsung (*first-hand observation*) terhadap proses administrasi kredit, interaksi pelayanan, dan praktik pemasaran lapangan dalam kondisi alamiah tanpa distorsi dari kehadiran pengamat eksternal.
2. Wawancara informal tidak terstruktur: dilakukan secara natural dalam konteks percakapan kerja sehari-hari dengan pembimbing lapangan, Mantri, dan staf administrasi. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang alasan di balik prosedur tertentu, standar yang diterapkan, dan tantangan operasional yang dihadapi.
3. Dokumentasi dan catatan lapangan: setiap kegiatan yang dilakukan dicatat secara sistematis dalam jurnal lapangan harian yang mencakup deskripsi aktivitas, refleksi personal, dan identifikasi kaitan antara praktik lapangan dengan konsep teoritis yang relevan. Catatan lapangan ini menjadi instrumen utama yang menghubungkan pengalaman empiris dengan analisis akademis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini menyajikan hasil *internship* pada bagian Kredit Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja secara sistematis dan objektif. Kegiatan yang dilakukan meliputi administrasi kredit, survei lapangan, analisis data, pelayanan pencairan, dan pemantauan kredit. Setiap kegiatan dianalisis berdasarkan kondisi lapangan serta prosedur kerja yang berlaku untuk menggambarkan penerapan administrasi dan manajemen kredit dalam praktik perbankan. Melalui kegiatan *internship* ini, mahasiswa memperoleh peningkatan pemahaman teknis, disiplin kerja, dan keterampilan analitis yang relevan dengan kebutuhan sektor perbankan.

4.1 Kegiatan Administrasi dan Pengajuan Kredit

Partisipasi dalam kegiatan administrasi dan pengajuan kredit di Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja memberikan pemahaman mengenai tahap awal proses layanan kredit kepada nasabah. Kegiatan ini meliputi penerimaan, pemeriksaan, pencatatan, dan pengarsipan dokumen pengajuan kredit seperti identitas nasabah, dokumen usaha, dan dokumen jaminan. Seluruh berkas diperiksa secara teliti untuk memastikan kelengkapan, validitas data, serta kesesuaian dengan prosedur perbankan yang berlaku. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa ketertiban administrasi dan ketelitian dalam pemeriksaan dokumen berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan, kualitas berkas kredit, dan meminimalkan risiko kesalahan administratif pada proses pengajuan kredit.

4.2 Kegiatan Survei Lapangan Nasabah

Petugas kredit melakukan survei lapangan dengan mengunjungi langsung tempat tinggal atau usaha nasabah untuk memperoleh data faktual mengenai kondisi usaha, sumber pendapatan, serta kemampuan ekonomi nasabah. Kegiatan ini juga berfungsi untuk memverifikasi kesesuaian data administratif dengan kondisi nyata di lapangan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memiliki usaha aktif dan pendapatan yang cukup stabil, meskipun tingkat kapasitas usaha dan risiko yang dihadapi berbeda-beda. Informasi dari survei lapangan menjadi dasar penting dalam menilai kelayakan kredit, menentukan kemampuan pembayaran, dan menetapkan jumlah angsuran yang sesuai.

4.3 Kegiatan Analisis dan Pengolahan Data Kredit

Data dari dokumen administratif dan hasil survei lapangan diinput ke dalam sistem informasi kredit untuk dianalisis sebagai dasar penilaian kelayakan kredit nasabah. Proses ini memberikan pemahaman mengenai pengelolaan data kredit serta penerapan analisis kredit, seperti penilaian karakter, kemampuan membayar, dan kondisi usaha nasabah. Setiap data diperiksa secara teliti untuk menjaga akurasi dan kesesuaian dengan kondisi lapangan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengolahan data yang akurat dan analisis yang objektif sangat penting dalam mendukung keputusan kredit yang tepat dan meminimalkan risiko kredit bermasalah.

4.4 Kegiatan Pencairan dan Pelayanan Kredit

Kegiatan pencairan kredit dilakukan melalui proses administratif akhir, mulai dari pemeriksaan dokumen, verifikasi data nasabah, hingga penyaluran dana sesuai prosedur bank. Nasabah juga diberikan penjelasan mengenai hak dan kewajiban, seperti jadwal angsuran, suku bunga, dan konsekuensi keterlambatan pembayaran. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional, komunikatif, dan sesuai prosedur dapat meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk kredit serta memperkuat kepercayaan terhadap layanan bank.

4.5 Kegiatan Monitoring dan Penanganan Kredit Berjalan

Monitoring kredit dilakukan melalui pengawasan rutin terhadap pembayaran angsuran nasabah dan pencatatan status kredit dalam sistem. Jika terjadi keterlambatan pembayaran, pihak bank segera melakukan komunikasi langsung dengan nasabah untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan mencari solusi yang tepat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengawasan yang konsisten dan komunikasi yang baik sangat penting untuk menjaga kelancaran pembayaran, mengurangi risiko kredit macet, serta mendukung stabilitas operasional bank.

5. KESIMPULAN

Ringkasan Temuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan ilmu administrasi, pelayanan, dan pemasaran dalam kegiatan internship di Bidang Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit

Sukaraja selama periode 10 Februari–19 Desember 2025. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui observasi partisipan, catatan lapangan harian, dan wawancara informal dengan pembimbing lapangan, diperoleh empat temuan utama yang menjawab hipotesis penelitian.

Pertama, berkaitan dengan penerapan ilmu administrasi, menemukan bahwa konsep administrasi kredit yang dipelajari secara teoritis dapat diterapkan secara konsisten dalam operasional kredit harian di BRI Unit Sukaraja. Prinsip-prinsip keteraturan, ketepatan, dan kepatuhan prosedur sebagaimana dirumuskan dalam teori administrasi Fayol (2021) terbukti menjadi landasan nyata dalam setiap tahapan kerja, mulai dari verifikasi kelengkapan berkas nasabah, pemindaian dokumen Surat Pengakuan Hutang (SPH), penginputan data ke sistem BRISPOT, hingga pengelolaan arsip kredit melalui BRIMEN. Ketertiban administratif yang konsisten terbukti berkorelasi langsung dengan efisiensi layanan kredit dan minimisasi risiko kesalahan prosedural, sebagaimana juga dikonfirmasi oleh temuan Syaputri dan Suryani (2025) dalam kajian operasional BPR.

Kedua, berkaitan dengan kualitas pelayanan, penelitian menemukan bahwa prinsip-prinsip pelayanan berkualitas yang dipelajari secara akademis, khususnya dimensi keandalan, empati, dan daya tanggap, dapat diimplementasikan secara nyata dalam interaksi operasional dengan nasabah kredit. Dalam praktiknya, penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur kredit, respons yang solutif terhadap pertanyaan nasabah, dan pendekatan yang edukatif terbukti berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Tantangan terbesar ditemukan pada segmen nasabah dengan tingkat literasi keuangan rendah, yang memerlukan adaptasi gaya komunikasi secara lebih intensif agar informasi kredit tersampaikan dengan efektif.

Ketiga, berkaitan dengan pemasaran kredit, penelitian menemukan bahwa strategi pemasaran relasional dan komunikasi nilai produk dapat diterapkan secara efektif dalam kegiatan penyaluran kredit kepada nasabah mikro. Kegiatan kunjungan lapangan bersama Mantri memperlihatkan bahwa pendekatan pemasaran yang bersifat personal, persuasif, dan berbasis kepercayaan terbukti lebih efektif dalam menarik minat calon nasabah dibandingkan pendekatan pemasaran massal. Sebaliknya, kasus penolakan kredit akibat ketidaksesuaian profil usaha nasabah dengan kriteria produk, serta temuan kredit bermasalah (NPL) yang dipicu oleh penurunan pendapatan usaha, menggarisbawahi pentingnya integrasi antara analisis kelayakan kredit yang ketat dengan strategi pemasaran yang bertanggung jawab.

Keempat, berkaitan dengan capaian kompetensi, program *internship* yang dirancang dengan melibatkan mahasiswa secara aktif dalam operasional kredit terbukti berkontribusi signifikan terhadap pengembangan empat kluster kompetensi: kompetensi teknis dalam administrasi kredit dan pengelolaan sistem digital perbankan; kompetensi analitis dalam penilaian kelayakan kredit dan manajemen risiko; kompetensi pelayanan melalui peningkatan keterampilan komunikasi dengan nasabah; dan kompetensi profesional yang mencakup disiplin kerja, etika, serta adaptasi terhadap lingkungan kerja perbankan. Temuan ini konsisten dengan kesimpulan Simanjuntak dan Armanu (2023) yang menegaskan pengalaman magang sebagai prediktor terkuat kesiapan kerja mahasiswa.

Penilaian atas Pentingnya Temuan dan Implikasinya

Temuan-temuan penelitian ini memiliki signifikansi pada tiga tingkat yang saling terkait. Pada tingkat teoritis, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa tiga bidang keilmuan manajemen, yaitu administrasi, pelayanan, dan pemasaran, beroperasi secara integratif dan saling memperkuat dalam satu siklus operasional kredit perbankan mikro. Hal ini merupakan kontribusi konseptual yang mengisi gap literatur yang selama ini mengkaji ketiga bidang tersebut secara terisolasi. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa pendekatan holistik dalam studi *internship* perbankan lebih representatif dalam menggambarkan realitas operasional dibandingkan pendekatan parsial yang hanya berfokus pada satu dimensi.

Pada tingkat praktis manajerial, temuan penelitian berimplikasi langsung bagi pengelola BRI Unit Sukaraja dan unit-unit perbankan mikro serupa. Tingginya kasus keterlambatan

kelengkapan dokumen nasabah mengindikasikan kebutuhan mendesak akan program literasi kredit yang lebih terstruktur dan proaktif. Fenomena antrean panjang pada jam-jam sibuk akibat rendahnya adopsi layanan digital oleh nasabah menunjukkan perlunya program pendampingan digital yang lebih intensif dan disesuaikan dengan karakteristik pengguna di segmen mikro. Temuan mengenai NPL yang dipicu oleh volatilitas pendapatan usaha nasabah mikro mengisyaratkan pentingnya penguatan sistem pemantauan kredit pascapencairan yang lebih responsif dan berbasis komunikasi persuasif berkelanjutan.

Pada tingkat pedagogis, penelitian ini memberikan implikasi bagi perancangan program *internship* di Perguruan Tinggi, khususnya program studi manajemen dan bisnis. Efektivitas *internship* dalam membangun kompetensi terbukti sangat bergantung pada dua kondisi: pertama, kesesuaian antara penempatan *internship* dengan bidang keilmuan yang sedang dipelajari; kedua, keterlibatan aktif mahasiswa dalam tugas-tugas operasional yang memerlukan penerapan pengetahuan akademis, bukan sekadar tugas-tugas administratif teknis yang bersifat repetitif. Implikasi ini mendorong perguruan tinggi untuk merancang program *internship* yang lebih berorientasi pada capaian kompetensi terukur, bukan sekadar pemenuhan persyaratan administratif akademik.

Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Berdasarkan keterbatasan yang telah diidentifikasi, beberapa arah penelitian lanjutan dapat direkomendasikan:

- 1) Penelitian komparatif multi-unit menggunakan desain studi kasus berganda (*multiple case study*) yang membandingkan penerapan administrasi kredit, pelayanan, dan pemasaran di beberapa BRI Unit di wilayah yang berbeda akan menghasilkan temuan yang lebih *generalisable* dan mengungkap variasi kontekstual yang tidak dapat ditangkap oleh studi kasus tunggal.
- 2) Penelitian *mix-method* yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif observasi partisipan dengan survei kuantitatif kepuasan nasabah dan penilaian kompetensi terstandar akan memberikan gambaran yang lebih lengkap dan dapat diuji secara statistik mengenai hubungan antara kualitas administrasi, pelayanan, pemasaran, dan capaian kompetensi *internship*.
- 3) Penelitian longitudinal mengenai dampak jangka panjang program *internship* terhadap kesiapan kerja dan karier profesional mahasiswa di sektor perbankan akan memberikan bukti empiris yang lebih kuat mengenai nilai strategis *internship* sebagai instrumen pendidikan berbasis industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, T., Khairani, T., Hendrayady, A., Pola, R., Purwanti, Mariam, I., Ainurrahmah, Y., & Prihatini, F. (2023). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: TEORI DAN PRAKTIK* (T. Media (ed.)).
- Bahri, M. (2023). POLA PEMASARAN PRODUK DI BANK BRI SYARIAH CABANG PAMEKASAN. *Currency: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 01(April).
- Fayol, H., & Gray, I. (2021). *General and industrial management*.
- Hapsari, Y. N. (2022). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kualitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Faedah 25 Di PT Bank Bri Syariah Cabang Denpasar*.
- Hezkiawati, L., & Oisina, I. V. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah PT Bank Central Asia Tbk. KCP Kwitang). *Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 8(2), 9–18.
- John W. Creswell. J. David Creswell. (2023). *RESEARCH DESIGN Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Sixth Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management (SIXTEENTH)*.
- Lutfia, D. D., & Rahadi, D. R. (2020). Analisis *Internship* Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3), 199–204. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.340>
- Misra, I., Wulandari, D., & Rahma, E. (2024). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Teori* (Muzalifah (ed.)).

- Ningsih, L. W., & Afif, A. (2023). *Digitalisasi Proses Pengelolaan Brimen Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sempusari Linda*. 1, 140–144.
- Simanjuntak, A. R., & Armanu, A. (2023). PENGARUH PENGALAMAN MAGANG, SOFT SKILL, DAN MINAT KERJA TERHADAP KESIAPAN KERJA. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI*, 2(4), 1061–1076.
- Suciati, S. T., & Wardiana, S. (2026). STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICEDALAMMENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK CAPITAL CABANG TAMAN PALEM. *BHUMANTARA*, 1(5), 1–10.
- Syaputri, V. M., & Suryani, E. (2025). *Peran Administrasi Umum dalam Mendukung Operasional Perbankan di PT . Bank Perekonomian Rakyat (BPR) Sarantau Sasurambi*. I, 131–137.
- Tua, M. B., Hartoyo, & Yuliati, L. N. (2022). MODEL PENERIMAAN APLIKASI BRISPOT BRI UNIT DENGAN PENDEKATAN technology AccePtAnce MoDel (TAM). *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 273–282.
- Wendi, I. P. (2023). *STRATEGI PEMASARAN BANK RAKYAT INDONESIA Tbk (BRI) DAN ADOPSI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA PROGRAM BRI MOBILE*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. B. (1990). *DELIVERING QUALITY SERVICE. Balancing Customer Perceptions and Expectations*.