

MENINGKATKAN LITERASI OPERATION MINIBANK MELALUI DOMESTIC OPERATION TRAINING PADA MINIBANK

**Agus Prasetyono^{1*}, Ira Maya Hapsari¹, Setyowati Subroto¹, Fahmi Firmansyah¹,
Abdulloh Mubarak¹, Catur Wahyudi¹**

Universitas Pancasakti Tegal¹

*Correspondence E-mail: agus_prasetyono@upstegal.ac.id

Kata Kunci:

Meningkatkan
Literasi,
Domestic
Operation,
Minibank.

Abstrak

Tujuan Pelaksanaan PkM ini adalah meningkatkan literasi operasional mahasiswa dalam pengelolaan Minibank, memperbaiki prosedur penanganan transaksi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, serta mengembangkan keterampilan interpersonal mahasiswa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Metode yang digunakan dalam Pelaksanaan PkM yaitu mengadakan sesi pelatihan mengenai prosedur operasional, manajemen transaksi, dan layanan pelanggan yang dinamakan dengan Domestic Operation Training. Pelatihan ini diikuti oleh anggota minibank berjumlah 30 orang yang berasal dari prodi manajemen, akuntansi, manajemen perpajakan dan bisnis digital. Hasil dari pelaksanaan PkM yaitu Peningkatan pemahaman mahasiswa mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, serta peningkatan keterampilan interpersonal dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Adapun Implikasi terhadap Masyarakat dari Pelaksanaan PkM antara lain mahasiswa akan merasakan peningkatan dalam kualitas layanan Minibank, Mahasiswa tidak hanya mendapatkan pengalaman praktis tetapi juga memperkuat kemampuan mereka untuk bersaing di dunia kerja, Dengan meningkatnya efisiensi operasional, Mini Bank dapat lebih baik dalam mengelola sumber daya, Program ini dapat menjadi model bagi unit pelayanan lainnya di Universitas untuk meningkatkan literasi operasional dan keterampilan manajerial mahasiswa.

Keywords:

Improving
Literacy,
Domestic
Operation,
Minibank.

Abstract

The objectives of this PkM are to increase students' operational literacy in Minibank management, improve transaction handling procedures to increase efficiency and service quality, and develop students' interpersonal skills in providing services to customers. The method used in the implementation of PkM is to hold training sessions on operational procedures, transaction management, and customer service called Domestic Operation Training. This training was attended by 30 minibank members from management, accounting, tax management and digital business study programs. The results of the implementation of PkM are increased student understanding of Standard Operating Procedures (SOP), improved efficiency and quality of service, and improved interpersonal skills in providing optimal service to customers. The implications for society from the implementation of PkM include students will feel an improvement in the quality of Minibank services, Students not only gain practical experience but also strengthen their ability to



compete in the world of work, With increased operational efficiency, Mini Bank can better manage resources, This program can be a model for other service units at the University to improve operational literacy and managerial skills of students.

Article submitted: 2024-09-20. Revision uploaded: 2024-10-01. Final acceptance: 2024-10-02.

PENDAHULUAN

Minibank di Fakultas Ekonomi dan Bisnis sudah berjalan sejak tahun 2017, yang dikelola oleh Pembina Minibank dengan dibantu oleh Mahasiswa melalui proses rekrutmen yang ketat sehingga diperoleh Mahasiswa terbaik untuk dijadikan staf di Minibank. Dalam Laporan kegiatan Minibank (2023), Saat ini jumlah anggota Minibank berjumlah 30 Mahasiswa yang dijadwalkan menyesuaikan perkuliahan Mahasiswa. Anggota Minibank berasal dari Prodi Manajemen, Prodi Akuntansi, Prodi Bisnis Digital, dan Prodi Manajemen Perpajakan.

Dalam Renstra Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (2023), prioritas utama terfokus pada peningkatan literasi operation minibank melalui domestic operation training. Pelatihan ini akan mencakup pemahaman mendalam terhadap prosedur operasional, penanganan transaksi, serta peningkatan keterampilan interpersonal dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah [1].

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal memiliki mahasiswa dengan kebutuhan transaksi pembayaran yang tinggi. Data menunjukkan bahwa proses pembayaran mahasiswa di minibank belum optimal dan seringkali memerlukan waktu yang lama [2]. Hal tersebut disebabkan minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal masih mengalami kendala dalam operasional sehari-hari sebagai akibat minimnya literasi operation di kalangan staf dan pengelola Minibank. Keterbatasan pemahaman terhadap prosedur operasional domestik, termasuk tata cara penanganan transaksi, dapat menghambat efisiensi dan kualitas layanan kepada nasabah [3].

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka peneliti sangat tertarik untuk mengadakan program pengabdian masyarakat yaitu training domestic operation pada Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Sehingga tema dari pengabdian ini berjudul: Meningkatkan Literasi *Operation* Minibank Melalui *Domestic Operation Training* Pada Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

METODE

Metode yang digunakan dalam pelatihan *Domestic Operation Training* Pada Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal meliputi metode ceramah, tanya jawab dan praktek langsung. Adapun materi pelatihan *Domestic Operation Training* terdiri dari *Cash Count*, *Service Excellent*, SOP Minibank, Rekonsiliasi Bank, dan Evaluasi Operasional Minibank. Hal tersebut guna meningkatkan literasi *operation*, peningkatan kualitas layanan dan evaluasi serta pemantauan kegiatan minibank. Dan Narasumber Pelatihan *Domestic Operation Training* Pada Minibank adalah instruktur yang memiliki kompetensi dibidangnya yaitu berpengalaman bekerja di perbankan lebih dari 13 tahun dan saat ini sebagai Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

HASIL PELAKSANAAN

Kegiatan pelatihan *Domestic Operation Training* di Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal memiliki beberapa tujuan yang penting. Pertama, pelaksanaan pelatihan ini bertujuan untuk menyusun kurikulum yang mencakup pemahaman



mendalam tentang prosedur operasional minibank, melaksanakan pelatihan secara berkala untuk seluruh staf dan pengelola, serta memastikan partisipasi aktif dari semua anggota tim. Kedua, dalam upaya meningkatkan literasi operasional, pelatihan ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman staf mengenai prosedur transaksi dan operasional minibank, serta memastikan bahwa seluruh tim dapat mengimplementasikan praktik terbaik dalam menangani berbagai transaksi [4].

Selain itu, pelatihan ini juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan dengan cara meningkatkan keterampilan interpersonal staf agar dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, serta memastikan bahwa staf memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah dan memberikan solusi atas masalah operasional [5]. Terakhir, evaluasi dan pemantauan akan dilakukan secara berkala untuk menilai kemajuan literasi operasional, mengumpulkan umpan balik dari nasabah guna mengevaluasi peningkatan kualitas layanan, dan memastikan perbaikan terus dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut.

Kegiatan pelatihan *Domestic Operation Training* Pada Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal dilakukan selama 3 hari tanggal 2-4 Juni 2024 bertempat di Clavicula Cofee & Idea Jln. Dr. Soetomo no. 3 RT 004 RW 006 Kalisapu, Griya Prajamukti, Kec. Slawi, Kabupaten Tegal Kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar. Adapun susunan acara pelatihan sebagai berikut:

Tabel 1. Susunan Pelaksanaan Kegiatan PKM

No	Hari, Tanggal	Materi	Waktu
1	Minggu 2 Juni 2024	Registrasi Peserta	08.00-09.00
2	Selasa 4 Juni 2024	<i>Domestic Operation Training</i>	09.00-11.30
		ISHOMA	
3		Tanya jawab dan Praktek Perbankan	13.00-selesai

Pelaksanaan pelatihan tersebut berlangsung selama 3 hari. Kegiatan diawali dengan registrasi peserta pelatihan. Kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi oleh Agus Prasetyono, SE., MM setelah ishoma, acara pelatihan dilanjutkan dengan materi yang kedua yaitu tanya jawab dan praktek perbankan.



Gambar 1. Forum Diskusi Pelaksanaan *Domestic Operation Training*

Hasil dari pelatihan *Domestic Operation Training* di Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal mencakup beberapa aspek penting. Pertama, pelatihan ini dapat terselenggara dengan baik bagi semua anggota Minibank. Semua peserta antusias mengikuti kegiatan tersebut. Selain itu, setiap peserta memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai prosedur operasional, penanganan transaksi, dan peningkatan keterampilan interpersonal untuk memberikan pelayanan optimal kepada nasabah [6]. Dan setiap peserta juga dapat memahami gambaran pengembangan sistem baru yang akan diterapkan di masa mendatang.



Gambar 2. Foto kegiatan *Domestic Operation Training*

Para peserta berhasil memahami prosedur operasional, penanganan transaksi, serta peningkatan keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk memberikan pelayanan optimal kepada nasabah [7]. Antusiasme yang ditunjukkan oleh anggota Minibank selama pelatihan menjadi nilai tambah dalam pengetahuan mereka tentang perbankan, sekaligus memberikan semangat baru bagi kegiatan organisasi di Minibank.

KESIMPULAN

Proses pelatihan *Domestic Operation Training* di Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal telah terlaksana dengan baik, hal tersebut memenuhi sasaran dan target yang diharapkan. Para peserta berhasil memahami prosedur operasional, penanganan transaksi, serta peningkatan keterampilan interpersonal yang diperlukan untuk memberikan pelayanan optimal kepada nasabah. Antusiasme yang ditunjukkan oleh anggota Minibank selama pelatihan menjadi nilai tambah dalam pengetahuan mereka tentang perbankan, sekaligus memberikan semangat baru bagi kegiatan organisasi di Minibank Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

REFERENSI

- [1] Mekinjić, B. (2019). The impact of industry 4.0 on the transformation of the banking sector. *Journal of contemporary economics*, 1(1). <https://doi.org/10.7251/joce1901006m>

-
- [2] Haryanto, H., & Lie, T. (2024). IMPLEMENTASI E-ADVERTISING: PELATIHAN WAKE HOUSE UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN PEMASARAN DIGITAL. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(1), 139–146. <https://doi.org/10.58740/m-jp.v1i1.238>
- [3] Manurung, E., Syahrial, I., Suratman, A., Pratiwi, W., Noviherni, & Maura, Y. (2024). PELATIHAN ANALISIS KEUANGAN: MANFAAT RASIO KEUANGAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA UMKM. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(1), 104–112. <https://doi.org/10.58740/m-jp.v1i1.174>
- [4] Huda, M., Maula, I., & Rifa'an, S. (2024). SOSIALISASI PELAYANAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI DESA PRAPAG KIDUL: PROGRAM KULIAH KERJA NYATA. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(1), 47–56. <https://doi.org/10.58740/mjp.v1i1.136>
- [5] Mustomi, D., Suhendra, A. D., Ulum, K., & Revita, M. L. D. E. (2024). SOSIALISASI DAN PELATIHAN PELAPORAN SURAT PEMBERITAHUAN TAHUNAN (SPT) PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 UNTUK APARATUR DESA. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(1), 40–46. <https://doi.org/10.58740/mjp.v1i1.126>
- [6] Trihastuti, M., Romlah, O. Y., Syobar, K., Faisal Ali, Y., Andrian, A., & Belladonna, A. P. (2024). MENGGALI POTENSI DAERAH DENGAN MENGEMBANGKAN JIWA ENTREPRENEUR DI DALAM MENINGKATKAN EKONOMI KELUARGA. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(1), 9–18. <https://doi.org/10.58740/mjp.v1i1.104>
- [7] Rosliyati, Warnida, Nina Yaya Bae, S., Wahyuni, E. S., Maulana, I., & Syarifah, W. (2024). PELATIHAN MERAJUT UNTUK MENINGKATKAN KREATIVITAS DAN WIRAUSAHA SANTRI TMI AL-AMIEN PRENDUAN. *Masyarakat: Jurnal Pengabdian*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/10.58740/m-jp.v1i1.246>

