

ANALISIS PROSEDUR PENGGANTIAN KARTU DEBIT DAN BUKU TABUNGAN PADA PT BANK MANDIRI TASPEN CABANG PRAYA

Baiq Novita Cahaya Sari¹

bnovita671@gmail.com

¹DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Paradisa Sukma²

paradisasukma@unram.ac.id

²DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

ABSTRAK

Tujuan dari penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah untuk memahami secara langsung bagaimana proses penggantian kartu debit dan buku tabungan serta kecepatan layanan yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya. Tujuan tersebut dicapai melalui kegiatan magang selama empat (4) bulan dengan melakukan berbagai aktivitas pada bagian layanan nasabah dan operasional perbankan, sehingga penulis dapat melihat dan mempelajari prosedur kerja secara nyata. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa proses penggantian kartu debit dan buku tabungan dilakukan melalui tahapan verifikasi data nasabah, pengecekan kelengkapan dokumen, serta pemeriksaan kesesuaian identitas. Nasabah yang ingin melakukan penggantian dapat datang langsung ke kantor cabang dan mengajukan permohonan pada petugas customer service. Selanjutnya petugas akan memvalidasi identitas nasabah melalui sistem, memastikan tidak ada kendala pada rekening, serta menginput permohonan penggantian. Apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi, petugas akan menerbitkan kartu debit baru atau buku tabungan pengganti sesuai kebutuhan nasabah. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian data atau dokumen yang tidak lengkap, permohonan penggantian dapat ditunda sampai nasabah melengkapi persyaratan. Untuk penerbitan kartu debit, proses biasanya dapat diselesaikan dalam waktu singkat setelah verifikasi selesai, sedangkan penerbitan buku tabungan baru dilakukan setelah pencocokan transaksi dan data rekening pada sistem operasional bank. Pengajuan dan penerbitan dokumen ini juga terhubung dengan sistem pusat, sehingga setiap pembaruan data akan tersinkronisasi dengan Bank Mandiri Taspen pusat sebelum akhirnya dapat digunakan oleh nasabah.

Kata Kunci: Prosedur, Penggantian Kartu Debit, Penggantian Buku Tabungan

ABSTRACT

The purpose of compiling this Field Work Practice (PKL) Report is to gain a direct understanding of the process of replacing debit cards and passbooks, as well as the speed of service provided by PT Bank Mandiri Taspen Praya Branch. This purpose is achieved through a four (4) month internship, involving various activities in the customer service and banking operations sections, allowing the author to observe and learn work procedures firsthand. The results of the internship indicate that the process of replacing debit cards and passbooks is carried out through stages of customer data verification, document completeness checking, and identity conformity examination. Customers who wish to make a replacement can come directly to the branch office and submit a request to the customer service officers. Next, the officer will validate the customer's identity through the system, ensure there are no issues with the account, and input the

replacement request. If all requirements are met, the officer will issue a new debit card or a replacement passbook according to the customer's needs. However, if there is data inconsistency or incomplete documents, the replacement request may be postponed until the customer completes the requirements. For debit card issuance, the process can usually be completed quickly after verification, whereas issuing a new passbook is done after reconciling transactions and account data in the bank's operational system. The application and issuance of these documents are also connected to the central system, so any data updates will be synchronized with Bank Mandiri Taspen's central system before they can finally be used by the customer.

Keywords: *Procedure, Debit Card Replacement, Passbook Replacement*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan memiliki peran yang sangat strategis dalam menjaga stabilitas sistem keuangan serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Bank bertindak sebagai lembaga intermediasi yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit maupun berbagai layanan keuangan lainnya. Selain fungsi tersebut, bank juga menyediakan layanan administrasi perbankan yang dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi yang optimal menjadi salah satu faktor utama dalam membangun tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan, berdasarkan pernyataan dari (Ekonomi et al., 2024).

Bank Mandiri Taspen memiliki produk kredit untuk pensiun, Tabungaan Simantap Berjangka, deposito dan smard. Kartu debit memiliki fungsi sebagai alat transaksi non-tunai yang memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai di ATM, melakukan pembayaran dan pembelian, transfer dana dan cek saldo, intinya kartu debit mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan mnasabah secara aman dan praktis. Kartu debit memerlukan penggantian disebabkan karna kartu debit rusak, hilang dan expired/kadaluarsa, Sedangkan buku Tabungan memiliki fungsi sebagai bukti kepemilikan dan pencatatan rekening yang memuat identitas pemilik rekening, Riwayat transaksi (setoran, penarikan dan transfer) dan saldo Tabungan. Buku Tabungan dilakukan penggantian biasanya disebabkan karena buku Tabungan yang penuh, expired/kadaluarsa, rusak dan hilang.

Kegiatan operasional di sektor perbankan mencakup berbagai layanan, salah satunya adalah pelayanan administrasi kepada nasabah, termasuk proses penggantian kartu ATM dan buku tabungan. Di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya, layanan ini menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, khususnya pensiunan dan pelaku UMKM sebagai segmen utama. Proses penggantian tersebut tidak hanya menuntut ketelitian dalam verifikasi data untuk memastikan identitas sesuai dengan data yang tercatat untuk menjaga keamanan rekening dan pengelolaan dokumen, tetapi juga memerlukan pemahaman tentang penanganan keluhan nasabah, kepatuhan terhadap regulasi seperti prinsip kehati-hatian dan perlindungan konsumen, ketentuan dan kebijakan bank, pelayanan dan etika kepada nasabah, prosedur operasional dan pencatatan administrasi yang tertib.

PT Bank Mandiri Taspen merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai salah satu lembaga perbankan milik negara yang berfokus pada layanan untuk pensiunan dan pelaku UMKM, Bank Mandiri Taspen senantiasa berinovasi dalam menghadirkan layanan keuangan yang inklusif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara khusus mengarahkan layanannya pada peningkatan kualitas operasional dan kecepatan dalam penyaluran produk-produk seperti kredit KMPP (Kredit Mantap Pra Pensiun), kredit KMP (Kredit Mantap Pensiun), kredit MAL (Mantap Auto Loan), deposito, Tabungan simantap berjangka dan smard, serta mendukung penguatan sistem layanan nasabah, termasuk dalam proses administrasi seperti penggantian kartu ATM dan buku tabungan. Upaya ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima, tetapi juga memperkuat

peran bank dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui digitalisasi dan efisiensi layanan perbankan. PT. Bank Mandiri Taspen, Kantor Cabang Praya, berlokasi di Jl. S. Parman No.4, Leneng, Kec. Praya, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat.

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diterapkan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram memberikan keleluasaan kepada mahasiswa untuk memenuhi masa studi dan beban pembelajaran di luar program studi yang ditempuh. Salah satu bentuk implementasi program tersebut adalah kegiatan magang di instansi mitra dari Program Studi Diploma III Akuntansi. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman pembelajaran kontekstual di lapangan, sehingga dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa secara komprehensif, baik dalam kesiapan memasuki dunia kerja maupun dalam menciptakan peluang usaha secara mandiri. Pelaksanaan program magang MBKM dilakukan selama satu semester, di mana mahasiswa menjalankan proyek-proyek yang diberikan oleh instansi mitra. Mahasiswa dinyatakan telah menyelesaikan program magang setelah menuntaskan seluruh tugas yang diberikan dalam kurun waktu empat bulan. Secara umum, program ini bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi tantangan dunia kerja, industri, dan bisnis melalui penguatan keterampilan teknis (hard skills) dan non-teknis (soft skills) yang diperoleh selama masa magang, berdasarkan dari pernyataan (Vhalery et al., 2022).

Berdasarkan uraian di atas, penulis memiliki ketertarikan untuk mendalami Analisis Prosedur Penggantian Kartu Debit dan Buku Tabungan mengingat layanan ini memberikan manfaat yang signifikan baik bagi pihak bank maupun nasabah, khususnya di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Praya. Atas dasar tersebut, penulis memilih judul “Analisis Prosedur Penggantian Kartu Debit dan Buku Tabungan pada PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya” sebagai fokus dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

TINJAUAN LITERATUR

Prosedur

Prosedur merupakan suatu rangkaian tahapan atau urutan langkah kerja yang saling berkaitan dan disusun secara sistematis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Prosedur berfungsi sebagai pedoman yang mengarahkan pelaksanaan kerja agar dapat berjalan secara terkontrol, teratur, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya prosedur yang jelas, setiap aktivitas kerja dapat dilakukan secara konsisten sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan, berdasarkan dari pernyataan (Maryati, 2008).

Menurut Ibid (2015) karakteristik prosedur di antaranya:

- a. Efisien
Prosedur dianggap efisien apabila mampu menghasilkan output yang diharapkan dengan memanfaatkan waktu, tenaga, dan peralatan seminimal mungkin. Efisiensi tercapai ketika nilai keluaran lebih tinggi dibandingkan dengan masukan yang digunakan.
- b. Efektif
Prosedur dianggap efektif apabila mampu mewujudkan tujuan pekerjaan yang telah ditentukan.
- c. Sederhana
Prosedur sebaiknya dibuat sederhana agar mudah dipahami dan diikuti. Selain itu, prosedur perlu dirancang sedemikian rupa agar sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan organisasi.

- d. **Konsisten**
Prosedur sebaiknya menghasilkan hasil yang konsisten setiap kali diterapkan. Jika tidak, keandalan prosedur tersebut dapat diragukan. Prosedur yang konsisten cenderung memiliki tingkat kesalahan yang rendah.
- e. **Fleksibel**
Prosedur harus dirumuskan secara jelas dan terstruktur. Namun, prosedur sebaiknya tidak terlalu kaku sehingga tetap memungkinkan munculnya ide-ide inovatif. Selain itu, prosedur perlu cukup fleksibel agar dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dalam organisasi dan menghadapi situasi atau masalah yang tidak biasa.
- f. **Diterima**
Prosedur perlu diterima oleh para penggunanya. Oleh sebab itu, perancangannya harus mempertimbangkan faktor sumber daya manusia.

Kartu Debit

Menurut Ramadani (2016), Kartu debit memiliki berbagai kegunaan yang memudahkan transaksi keuangan sehari-hari, berikut Adalah beberapa kegunaan utama kartu debit:

1. **Pembayaran di Toko**
Manfaat kartu debit adalah dapat digunakan untuk membayar pembelian di supermarket, restoran, toko pakaian dan berbagai tempat lainnya yang menerima kartu debit.
2. **Pembayaran Online**
Kegunaan kartu debit adalah dapat digunakan untuk membeli barang atau jasa di berbagai situs e-commerce dan aplikasi belanja online. Manfaat kartu debit adalah dapat digunakan untuk membayar pembelian di supermarket, restoran, toko pakaian dan berbagai tempat lainnya yang menerima kartu debit.
3. **Penarikan Tunai**
Kegunaan kartu debit adalah dapat digunakan menarik uang tunai dari mesin ATM yang menerima jaringan kartu debit anda, seperti visa, mastercard atau GPN.
4. **Transfer Dana**
Dengan kartu debit anda bisa melakukan transfer uang ke rekening lain di bank yang sama atau berbeda melalui mesin ATM.
5. **Pembayaran Tagihan**
Masih melalui mesin ATM, anda bisa membayar tagihan seperti Listrik, air, telepon dan internet melalui menu pembayaran di ATM.
6. **Saldo dan Transaksi**
Manfaat lainnya kartu debit adalah pengecekan saldo rekening anda melalui ATM atau aplikasi mobile banking
7. **Pembayaran Internasional**
Kartu debit dengan jaringan internasional seperti Visa atau MasterCard dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan penarikan tunai di luar negeri.

Penggantian Buku Tabungan

Buku tabungan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh bank sebagai bukti kepemilikan rekening tabungan oleh nasabah. Dokumen ini berfungsi sebagai sarana pencatatan seluruh transaksi keuangan yang terjadi pada rekening, termasuk setoran, penarikan, transfer, serta akumulasi bunga. Setiap transaksi yang dilakukan nasabah secara sistematis dicatat oleh bank dalam buku tabungan, sehingga memungkinkan nasabah untuk memantau saldo serta meninjau riwayat transaksi secara menyeluruh, berdasarkan pernyataan dari (Baidu, 2017).

Fungsi Buku Tabungan

Buku Tabungan memiliki beberapa fungsi bagi nasabah bank, mengingat hampir semua Masyarakat memiliki rekening Tabungan untuk menyimpan uang mereka. Adapun fungsi utama dari buku Tabungan Adalah:

- a. Identitas diri
Buku tabungan dapat digunakan sebagai alat identifikasi, mirip dengan fungsi KTP, karena mencerminkan identitas pemilik rekening. Riwayat transaksi yang tercatat di dalamnya dapat mencerminkan perilaku dan kedisiplinan nasabah; dengan kata lain, catatan transaksi yang tertib dapat menunjukkan karakter yang baik, sedangkan transaksi yang kurang teratur dapat mencerminkan sebaliknya.
- b. Catatan keluar masuk uang
Buku tabungan mencatat secara menyeluruh semua transaksi yang dilakukan nasabah, baik berupa penarikan maupun penyetoran. Dengan demikian, nasabah dapat memantau jumlah dana yang dikeluarkan beserta tujuannya, serta melacak jumlah setoran dan sumber asal dana tersebut.
- c. Menganalisis Kondisi Keuangan
Setiap rincian transaksi perbankan dapat dianalisis melalui buku tabungan, karena dokumen ini memuat catatan transaksi secara rinci. Dengan adanya pencatatan yang lengkap tersebut, nasabah dapat lebih mudah melakukan evaluasi dan analisis terhadap kondisi keuangan mereka.
- d. Memudahkan Pengajuan Kartu Kredit
Fungsi penting lain dari buku tabungan adalah mempermudah nasabah dalam pengajuan fasilitas kredit, seperti kartu kredit, pinjaman bank, maupun kredit pemilikan rumah (KPR). Apabila riwayat transaksi tercatat lancar dan tidak bermasalah, nasabah memiliki peluang lebih besar untuk disetujui dalam pengajuan kredit, sedangkan riwayat transaksi yang kurang tertib dapat mempengaruhi proses persetujuan secara negatif.
- e. Persyaratan Administrasi Pajak Tahunan
Tabungan memiliki keterkaitan langsung dengan perpajakan, di mana buku tabungan sering dijadikan salah satu dokumen pendukung dalam pelaporan pajak tahunan. Saat melakukan pelaporan, nasabah biasanya diminta menyerahkan salinan buku tabungan untuk periode satu tahun terakhir sebagai bagian dari persyaratan administratif serta untuk memverifikasi riwayat transaksi yang telah dilakukan.

METODE

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif kualitatif. Kegiatan magang ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, terhitung mulai tanggal 29 Agustus 2025 sampai dengan bulan Desember 2025. Waktu kegiatan magang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan jadwal kerja di PT Bank Mandiri Taspen yaitu hari Senin hingga Jumat dengan ketentuan hari senin hingga jumat pukul 07.00-16.30 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang di PT Bank Mandiri Taspen yaitu sebagai berikut:

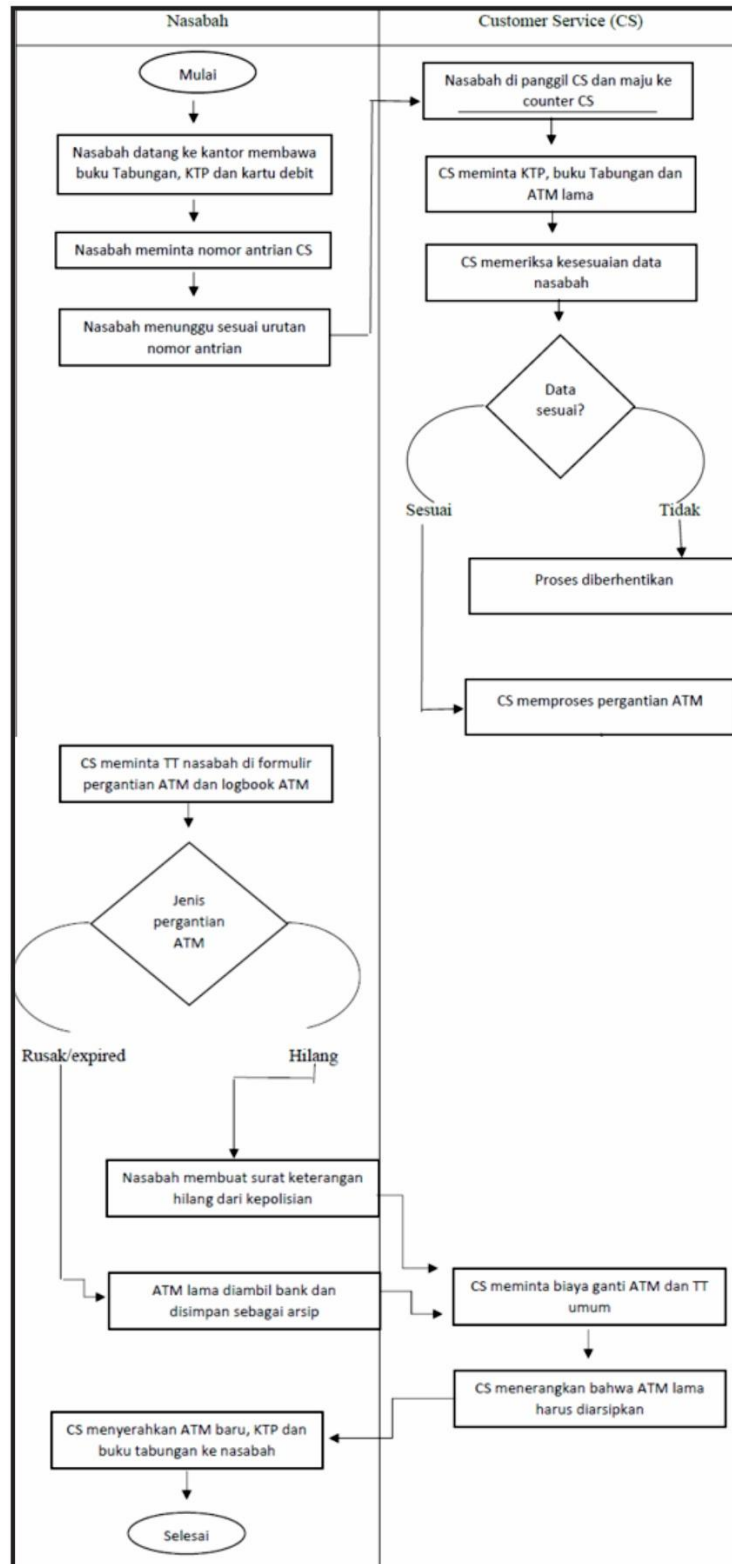
1. Penulis melakukan pengenalan dan beradaptasi dengan proses-proses cara kerja, untuk membantu pekerjaan yang ada di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya.
2. Pihak Perusahaan menjelaskan sistem perangkat lunak yang digunakan oleh PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya.

3. Penulis berpartisipasi membantu aktivasi Mbangking, aktivasi pin ATM dan registrasi No telpon.
4. Penulis berpartisipasi dalam membantu nasabah menulis form penarikan, setoran dan transfer yang dilakukan oleh nasabah.
5. Penulis berpartisipasi dalam membantu melakukan absensi yang dilakukan satu bulan sekali oleh nasabah menggunakan aplikasi Andal by Taspen dan Asabri Star.
6. Penulis berpartisipasi dalam membantu Menyusun, mengurutkan berkas nasabah kredit dan memastikan tanggal pencairan dan tanggal jatuh tempo sudah benar.
7. Penulis berpartisipasi dalam membantu labeling jaminan dan opname jaminan
8. Penulis berpartisipasi dalam melakukan kampasing atau penawaran kepada nasabah untuk buka rekening, menawarkan untuk ikut program TSB (Tabungan Simantap Berjangka) deposito dan pembuatan Qris Bank Mandiri Taspen.
9. Penulis berpartisipasi dalam membantu membuat SPPK (Surat Penegasan Pensiunan Kredit).
10. Penulis berpartisipasi dalam membantu memastikan kelengkapan SK nasabah kredit dan mencari nama-nama nasabah kredit supaya sesuai dengan data yang ada di pusat.
11. Penulis berpartisipasi dalam membantu mengunjungi nasabah untuk meminta syarat-syarat surat permohonan mutase, LPN dan mengunjungi nasabah yang berada dilapas untuk dimintai tanda tangan.
12. Penulis Berpartisipasi dalam mengisi Pengajuan Klaim THT (Tabungan Hari Tua), UDW, klaim gaji janda dan Pengajuan Non Klaim Penggantian Keterangan Sekolah Anak lewat TOS (Taspen Online Service).
13. Penulis berpartisipasi dalam melakukan minggu pintar yang dilakukan setiap hari selasa oleh CUP (Control Unit Partner).
14. Penulis berpartisipasi dalam melakukan kegiatan rutin dihari jumat dalam melakukan jalan sehat, senam pagi dan game Bersama seluruh pegawai Bank Mandiri Taspen Cabang Praya.

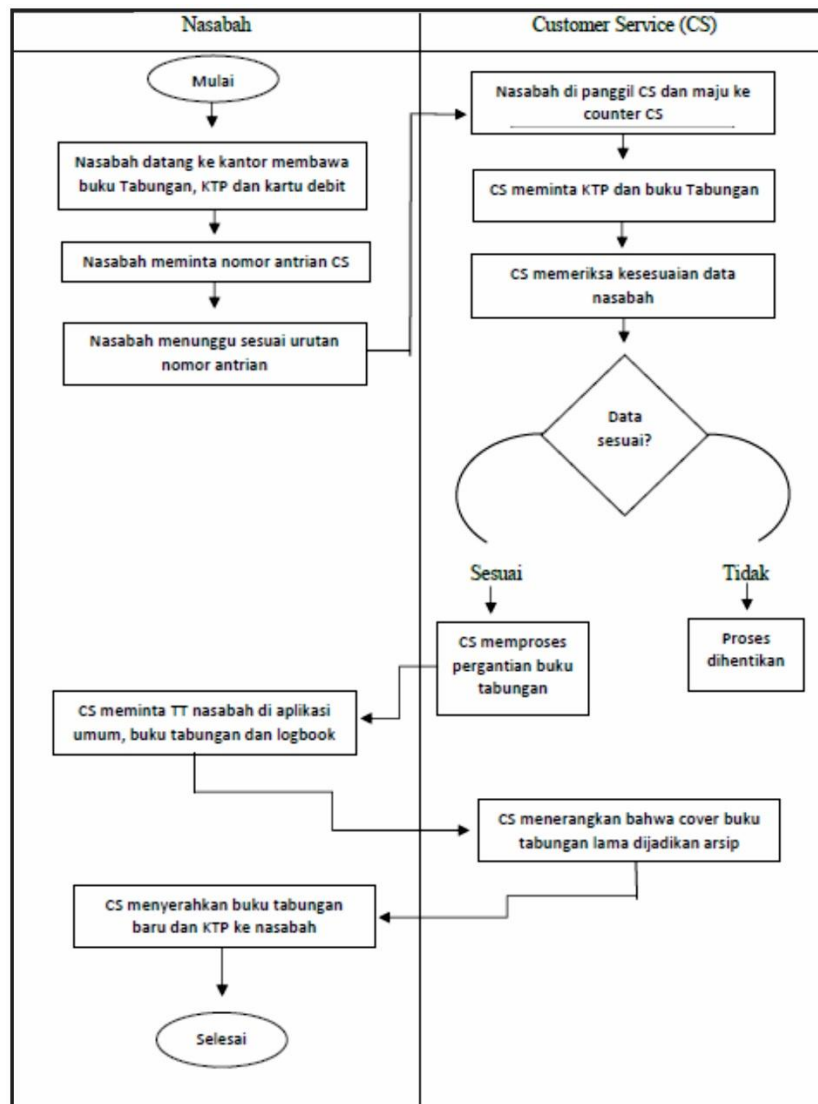
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Mandiri Taspen cabang praya memiliki produk Tabungan seperti deposito, Tabungan simantap berjangka dan smard, yang memberikan fasilitas berupa buku Tabungan dan kartu debit kepada nasabah sebagai sarana dalam melakukan transaksi perbankan. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kondisi tertentu yang menyebabkan nasabah perlu melakukan penggantian kartu debit dan buku Tabungan, seperti kartu yang rusak, hilang, terblokir, expired/kadaluarsa atau buku Tabungan yang sudah penuh. Oleh karena itu, pihak bank menyediakan layanan penggantian kartu debit dan buku Tabungan sebagai bagian dari pelayanan administrasi perbankan guna memastikan nasabah tetap dapat melakukan transaksi keuangan dengan aman, nyaman dan lancar.

Penggantian kartu debit merupakan layanan yang diberikan bank kepada nasabah ketika kartu debit yang sebelumnya digunakan sudah tidak berfungsi dengan baik atau perlu diperbarui. Proses ini dilakukan agar nasabah tetap bisa melakukan transaksi perbankan secara aman dan tanpa hambatan. Biasanya, penggantian kartu dilakukan di kantor cabang dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Sedangkan Penggantian buku tabungan adalah layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk mengganti buku tabungan lama dengan buku tabungan baru. Proses ini dilakukan apabila buku tabungan mengalami kerusakan, hilang, penuh karena sudah tidak ada ruang untuk pencetakan transaksi, atau ketika bank melakukan pembaruan desain dan keamanan pada buku tabungan. Penggantian ini bertujuan menjaga kelancaran pencatatan transaksi dan memastikan data rekening tetap aman serta mudah diakses oleh nasabah.



Gambar 1. Flowchart Langkah-Langkah Penggantian Kartu Debit



Gambar 2. Flowchart Langkah-Langkah Penggantian Buku Tabungan

Flowchart adalah representasi grafis dari langkah-langkah pemecahan masalah, yang menggunakan simbol-simbol tertentu untuk menggambarkan setiap tahapan. *Flowchart* ini membantu menunjukkan alur proses atau program secara realistis dan logis, memudahkan pemahaman dan analisis langkah-langkah yang terlibat (Khesya, n.d.). Dalam hal ini, *flowchart* Penggantian Kartu Debit dan Buku tabungan adalah diagram alur yang menggambarkan proses Langkah-langkah penggantian kartu debit dan buku tabungan oleh nasabah kepada customer service (CS). Proses ini terjadi Ketika kartu debit dan buku Tabungan nasabah mengalami kerusakan, hilang, expired, dan penuh.

Gambar 1. di atas merupakan prosedur penggantian kartu debit di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Nasabah datang kekantor Bank Mandiri Taspen membawa buku rekening dan KTP
2. Nasabah meminta nomor antrian CS
3. Nasabah menunggu sesuai urutan nomor antrian
4. Nasabah dipanggil CS dan maju ke counter CS
5. CS meminta KTP, buku Tabungan dan kartu debit lama
6. CS memeriksa kesesuaian data nasabah
7. Jika sesuai dengan nasabah yang datang, CS memproses pergantian kartu debit
8. CS meminta TTD nasabah di logbook Formulir pengantian kartu debit dan logbook ATM

9. CS meminta biaya Ganti kartu debit (sebesar Rp10.000) dan meminta TTD di aplikasi umum.
10. CS menerangkan ke nasabah bahwa kartu debit yang lama harus diambil untuk dijadikan arsip.
11. CS menyerahkan kartu debit yang baru, buku tabungan dan KTP ke nasabah.

Gambar 2. di atas merupakan prosedur penggantian buku tabungan di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya. Adapun Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Nasabah datang ke kantor Bank Mandiri Taspen membawa buku rekening dan KTP
2. Nasabah meminta nomor antrian CS
3. Nasabah menunggu sesuai urutan nomor antrian
4. Nasabah dipanggil CS dan maju ke counter CS
5. CS meminta KTP dan buku Tabungan lama
6. CS memeriksa kesesuaian data nasabah
7. Jika sudah sesuai dengan nasabah yang datang, CS memproses penggantian buku Tabungan
8. CS meminta TTD nasabah di aplikasi umum dan logbook buku Tabungan
9. CS meminta biaya biaya Ganti buku Tabungan (buku Tabungan simantap pensiun sebesar 0 (nol) rupiah sedangkan simantap biasa sebesar Rp25.000) dan meminta TTD di aplikasi umum
10. CS menerangkan kepada nasabah bahwa buku Tabungan yang lama harus diambil covernya untuk dijadikan arsip
11. CS menyerahkan buku Tabungan yang baru dan KTP ke nasabah.

Ada beberapa penyebab Kartu debit tidak dapat digunakan adalah karena kartu hilang, kartu rusak, kartu tertelan pada mesin ATM dan kartu expired (Kadaluarsa). Umumnya, nasabah harus melengkapi isian formulir penggantian buku tabungan. Beberapa bank juga meminta salinan identitas diri dan bukti laporan kehilangan dari kepolisian (jika dibutuhkan). Nasabah akan menerima buku tabungan baru setelah prosesnya selesai. Adapun beberapa syarat-syarat untuk penggantian kartu debit Bank Mandiri Taspen, sebagai berikut:

1. KTP yang masih berlaku.
2. Buku Tabungan.
3. Kartu debit Bank Mandiri Taspen lama (untuk penggantian Kartu debit Bank Mandiri Taspen rusak atau kadaluarsa).
4. Surat pernyataan Kartu debit Bank Mandiri Taspen tertelan (untuk penggantian Kartu debit Bank Mandiri Taspen tertelan).
5. Surat laporan kehilangan dari kepolisian (untuk penggantian Kartu debit Bank Mandiri Taspen hilang)

Adapun syarat-syarat untuk penggantian buku Tabungan Bank Mandiri Taspen, sebagai berikut:

1. KTP yang masih berlaku.
2. Buku Tabungan lama dengan header atau bagian yang berisi nama dan nomor rekening yang memiliki kondisi masih terbaca (untuk penggantian buku Tabungan habis dan rusak).
3. Surat laporan kehilangan dari kepolisian (untuk penggantian buku Tabungan hilang).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan magang yang telah penulis laksanakan selama empat bulan di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya, dapat disimpulkan bahwa proses penggantian kartu debit

dan buku tabungan telah berjalan sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku. Proses penggantian dilakukan melalui tahapan verifikasi data, pengecekan kelengkapan dokumen, validasi identitas nasabah, serta penginputan data pada sistem core banking. Setiap tahapan dilakukan secara teliti oleh petugas customer service untuk memastikan keamanan data nasabah dan kelancaran layanan.

Selama magang, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam memahami alur layanan perbankan, termasuk proses administrasi, pelayanan nasabah, pengelolaan dokumen, hingga operasional harian cabang. Penulis juga mempelajari bagaimana teori akuntansi perbankan, manajemen risiko, digital banking, serta pelayanan publik diterapkan secara nyata di lingkungan kerja profesional. Dengan demikian, kegiatan magang ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kompetensi penulis, baik dari segi pengetahuan teknis, keterampilan praktis, maupun sikap profesionalisme di dunia kerja.

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan magang di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Praya, penulis memberikan saran agar pihak bank terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam proses penggantian kartu debit dan buku tabungan dengan memperjelas alur informasi dan mempercepat proses verifikasi dokumen agar nasabah tidak menunggu terlalu lama.

Selain itu, optimalisasi layanan digital seperti aplikasi Movin perlu ditingkatkan melalui edukasi yang lebih intens kepada nasabah, terutama nasabah lansia yang masih kurang familiar dengan teknologi. Pihak bank juga diharapkan dapat memberikan pelatihan berkala kepada pegawai terkait pembaruan SOP maupun pengembangan teknologi perbankan agar pelayanan tetap efektif dan minim kesalahan. Untuk pihak kampus, penulis menyarankan agar pembekalan teknis mengenai sistem perbankan dan administrasi dilakukan sebelum mahasiswa turun ke lapangan agar adaptasi magang dapat berjalan lebih cepat. Bagi mahasiswa selanjutnya, disarankan untuk lebih aktif, disiplin, serta selalu mencatat kegiatan harian agar penyusunan laporan menjadi lebih mudah dan hasil magang dapat memberikan manfaat maksimal.

REFERENSI

- Baidu. (2017). Pengertian Tabungan dan Keuntungan Menabung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ekonomi, J., dan Akuntansi, M., Andrianus Manalu, D., Pelita Bangsa JIInspeksi Kalimalang Tegal Danas Cikarang Pusat, U., & Barat Correspondence, J. (2024). Aida Salsabila 2), Intani Nur Aidah Tara 3) , Syifa Aulia Arum 4). *Silvie Aulia Meidita*, 5, 233–239. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Lang. (2021). Bab-Ii - Landasan Teori - Pengertian Prosedur Teori Mulyadi. *Repository Universitas Bina Sarana Informatika*, 1–17. https://repository.bsi.ac.id/repo/files/362223/download/FILE_10-BAB-II-LANDASAN-TEORI.pdf
- Ramadani, L. (2016). Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Studi Pembangunan*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.17977/um002v8i12016p001>
- Rambey, L. W. (2022). *Determinan penggunaan kartu debit ber-GPN (gerbang pembayaran nasional) oleh mahasiswa FEBI IAIN Padangsidimpuan*. <http://etd.uinsyahada.ac.id/id/eprint/8169%0Ahttp://etd.uinsyahada.ac.id/8169/1/1840100194.pdf>