

## Optimalisasi Tata Kelola Jaringan dan Layanan untuk Mendorong Peningkatan Kualitas Infrastruktur Digital

Eva Izayanti<sup>1</sup>, Restu Alpiansyah<sup>1</sup>

Evaizayanti892@gmail.com<sup>1</sup>, alpiansahrestu@universitasbumigora.ac.id<sup>1</sup>

Universitas Bumigora

**Abstract:** *The sharia banking industry in Indonesia, including Bank NTB Syariah Mataram, is facing big challenges in strengthening digital infrastructure. This strategic step aims to improve operational efficiency and service quality to customers. Strengthened infrastructure, the bank is committed to maximizing financial services to better meet customer expectations. In this context, the author carries out the Community Service Program (KKN) at Bank NTB Syariah Mataram. The main focus of this activity is to apply the theoretical knowledge gained during lectures in practical situations, especially in terms of financial analysis and improving the financial reporting process. This entire series of activities was completed within one month. The author succeeded in making a significant contribution in efforts to increase the effectiveness of Bank NTB Syariah Mataram's financial reporting. The results of this KKN show that the integration between academic education and practical practice provides real benefits not only for the institution, but also for the students involved. KKN at Bank NTB Syariah Mataram broadens students' experience in the world of work and increases application of theory in real situations, as well as making a positive contribution to the development of digital infrastructure. The implications of this activity is that Bank NTB Syariah Mataram needs to continue to strengthen its digital infrastructure as an effort to remain relevant and competitive as it continues to develop.*

**Keywords:** *Application of Theory, Digital Infrastructure, Financial Development, Operational Efficiency*

### Pendahuluan

Industri perbankan syariah di Indonesia tengah menghadapi tantangan besar dalam era digital yang berkembang pesat (Nengsih, 2015). Infrastruktur digital menjadi kunci utama dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada nasabah serta meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan (Erari, n.d.). Bank-bank syariah di seluruh dunia telah mengakui pentingnya teknologi digital untuk memperkuat hubungan dengan nasabah dan menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar global (Marita, 2015).

Jaringan merupakan infrastruktur yang terdiri dari koneksi fisik dan nirkabel antara berbagai perangkat komputer dan sistem komunikasi, yang memungkinkan pertukaran data dan informasi di antara mereka. Ini mencakup jaringan lokal (LAN) yang menghubungkan perangkat dalam area terbatas seperti kantor atau rumah, jaringan metropolitan (MAN) yang menghubungkan area yang lebih luas seperti kota, dan jaringan area luas (WAN) yang menghubungkan lokasi yang jauh secara geografis (Nasir Tajul Aripin et al., 2022). Layanan adalah sekumpulan fungsi atau solusi yang disediakan melalui jaringan, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas seperti mengirim pesan, mengakses informasi, melakukan panggilan telepon, menyimpan data, atau mengakses aplikasi dan sumber daya komputasi (Khumaini et al., 2022). Layanan-layanan ini bisa berupa layanan internet, layanan komunikasi, layanan *cloud*, layanan media sosial, atau berbagai bentuk layanan lainnya yang mendukung berbagai kebutuhan pengguna dalam dunia digital yang semakin terhubung (Zulfan hasyim, 2022).

Penyedia layanan keuangan syariah di wilayah NTB, Bank NTB Mataram memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa infrastruktur digitalnya mampu memberikan layanan yang andal dan efisien kepada nasabah. Tantangan-tantangan yang ada menuntut langkah-langkah lebih lanjut untuk merumuskan strategi yang tepat guna mengoptimalkan infrastruktur digital mereka (Ramadhan, 2022). Universitas Bumigora, melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN), memberikan kesempatan berharga bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan akademis mereka di dunia nyata. Mahasiswa Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bumigora, dengan penuh kesadaran akan pentingnya aplikasi praktik dalam pengelolaan keuangan, memilih Bank NTB Syariah Mataram sebagai tempat KKN mereka.

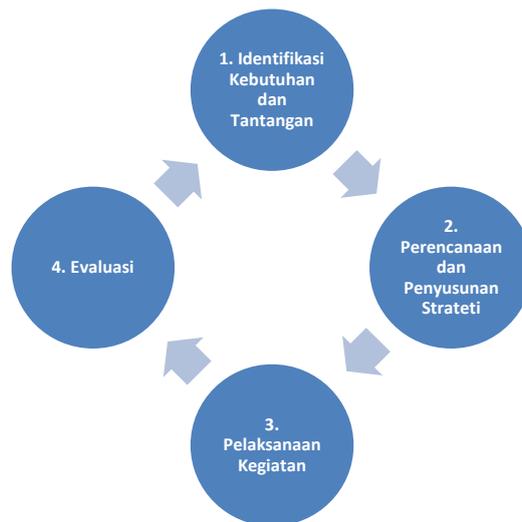
Kegiatan KKN ini bertujuan untuk memberikan kesadaran terhadap pentingnya integrasi teori keuangan yang diperoleh selama studi di Universitas Bumigora dengan praktik langsung di Bank NTB Syariah Mataram. Melalui penerapan analisis keuangan, pencatatan keuangan, dan konsep-konsep keuangan lainnya, diharapkan mahasiswa dapat mengoptimalkan efektivitas pelaporan keuangan bank. Selain itu, pengalaman langsung ini diharapkan dapat membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis yang diperlukan dalam dunia kerja, khususnya di industri perbankan syariah yang tengah berkembang di Indonesia. Dengan demikian, KKN di Bank NTB Syariah Mataram tidak hanya menjadi

kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan akademis.

### **Metode**

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah *Service Learning*. Metode *Service Learning* adalah pendekatan pendidikan yang mengintegrasikan pembelajaran akademis dengan pelayanan masyarakat yang nyata. Metode ini dipilih untuk memungkinkan penulis, sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen dari Universitas Bumigora, untuk mengintegrasikan teori keuangan yang dipelajari di kampus dengan praktik langsung di Bank NTB Syariah Mataram. Melalui pendekatan ini, penulis dapat mengaplikasikan pengetahuannya dalam situasi nyata, seperti analisis keuangan dan pencatatan keuangan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi Bank NTB Syariah Mataram. Kegiatan KKN seharusnya dapat memberikan manfaat nyata baik bagi mahasiswa maupun Bank NTB Syariah Mataram. Bagi mahasiswa, ini merupakan kesempatan berharga untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama studi di Universitas Bumigora ke dalam konteks praktis di industri perbankan syariah. Melalui pengalaman langsung ini, mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan analisis keuangan, pencatatan keuangan, dan manajemen keuangan yang akan meningkatkan kompetensi mereka dalam dunia kerja.

Sementara itu, bagi Bank NTB Syariah Mataram, kegiatan KKN diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelaporan keuangan. Dengan kolaborasi antara mahasiswa dan bank, diharapkan dapat tercipta inovasi baru dalam pengelolaan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Adapun tahapan yang dilakukan dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata "Optimalisasi Tata Kelola Jaringan Dan Layanan Untuk Mendorong Peningkatan Kualitas Infrastruktur Digital Di Bank Ntb Syariah Mataram" dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur kegiatan kuliah kerja nyata

### **1. Identifikasi Kebutuhan dan Tantangan**

Tahapan awal kegiatan ini dimulai dengan melakukan identifikasi menyeluruh terhadap kebutuhan dan tantangan khusus yang dihadapi oleh Bank NTB Syariah Mataram. Kolaborasi antara mahasiswa dari Program Studi Manajemen Universitas Bumigora dan pihak bank menjadi kunci dalam memahami secara mendalam masalah yang perlu diatasi. Dengan memperoleh pemahaman yang komprehensif ini, mahasiswa dapat menetapkan tujuan yang terukur serta merumuskan strategi yang tepat untuk mencapai solusi yang efektif dan memberikan dampak positif bagi bank.

### **2. Perencanaan dan Penyusunan Strategi**

Perencanaan dan penyusunan strategi ini, mahasiswa dari Program Studi Manajemen Universitas Bumigora bekerja sama dengan Bank NTB Syariah Mataram untuk mengembangkan langkah-langkah yang tepat dalam menjalankan tugas mereka. Tujuannya adalah agar setiap langkah dan aktivitas yang dilakukan memiliki arah yang terdefinisi dengan baik, sehingga mahasiswa dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien tanpa perlu banyak bertanya kepada pihak bank. Dengan demikian, kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan pengetahuan teoritis mereka dalam praktik, tetapi juga memastikan bahwa upaya bersama ini menghasilkan solusi yang optimal untuk tantangan yang dihadapi oleh Bank NTB Syariah Mataram dalam konteks perbankan syariah.

### **3. Pelaksanaan Kegiatan**

Tahap pelaksanaan, mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bumigora aktif terlibat dalam implementasi rencana kerja bersama Bank NTB Syariah Mataram. Salah satu tugas utama mereka adalah membantu bank dalam memindahkan data nasabah yang mengalami transaksi gagal melalui ATM ke dalam format Excel. Selain itu, mahasiswa juga bertanggung jawab dalam menyusun laporan yang rapi dan terstruktur, termasuk dokumentasi proses pemindahan data, analisis penyebab transaksi gagal, serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi bank guna meningkatkan efisiensi layanan kepada nasabah. Kolaborasi ini tidak hanya mengatasi permasalahan konkret di lapangan, tetapi juga memberikan pengalaman praktis yang berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan akademis mereka dalam konteks industri perbankan syariah.

### **4. Evaluasi**

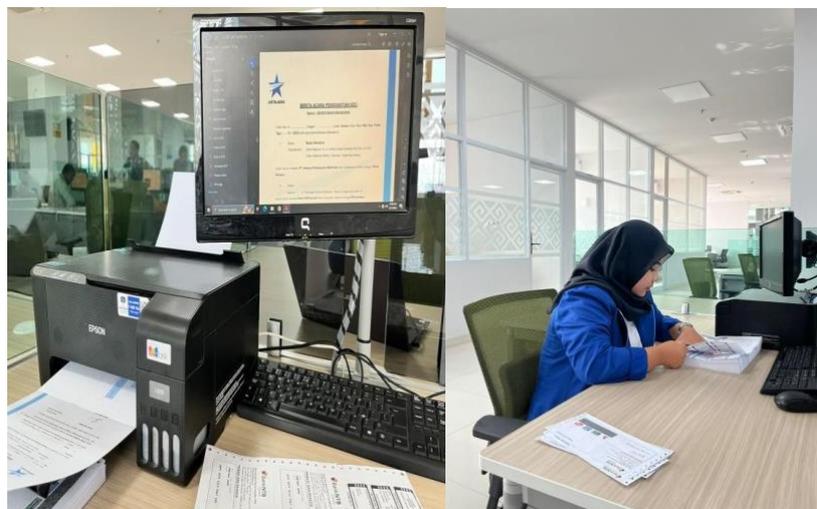
Tahapan evaluasi dilakukan untuk mengevaluasi hasil yang telah dicapai serta proses pelaksanaannya. Evaluasi ini melibatkan feedback dari pihak Bank NTB Syariah Mataram dan refleksi dari mahasiswa terkait pembelajaran dan pengalaman yang diperoleh selama KKN. Evaluasi ini penting untuk mengevaluasi efektivitas kegiatan serta menyiapkan rekomendasi perbaikan untuk masa depan.

## **Pembahasan**

Kegiatan magang di Bank NTB Syariah Mataram yang mengangkat topik "Optimalisasi Tata Kelola Jaringan dan Layanan untuk Mendorong Peningkatan Kualitas Infrastruktur Digital di Bank NTB Syariah Mataram", kegiatan ini membahas fenomena tentang pentingnya sistem tata kelola yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan operasional bank. Fokusnya mencakup integrasi teknologi baru untuk meningkatkan aksesibilitas layanan digital bagi nasabah, serta strategi dalam membangun infrastruktur yang handal dan sesuai dengan tuntutan perbankan syariah. Diskusi ini juga mencakup upaya bank dalam mengelola risiko, terutama terkait dengan keamanan cyber dan kepatuhan regulasi, sebagai bagian integral dari transformasi digital mereka untuk memberikan pengalaman nasabah yang lebih baik dan terpercaya.

Optimalisasi tata kelola jaringan dan layanan merupakan langkah strategis untuk memperkuat infrastruktur digital. Dengan melakukan audit menyeluruh terhadap infrastruktur yang ada dan mengidentifikasi area-area untuk diperbaiki, bank dapat meningkatkan kecepatan, keandalan, dan keamanan jaringan (Mulyono & Utami, 2019). Implementasi sistem keamanan yang kuat menjadi prioritas utama untuk melindungi data nasabah dan mengurangi risiko keamanan yang mungkin timbul. Selain itu, peningkatan layanan digital seperti aplikasi perbankan daring dan platform transaksi mobile akan meningkatkan kemudahan akses nasabah, sekaligus memperkuat posisi bank dalam kompetisi pasar yang semakin digital (Rachman, 2022). Pelatihan dan pengembangan SDM juga menjadi kunci dalam proses ini. Dengan melatih staf dalam penggunaan teknologi baru dan meningkatkan kesadaran terhadap keamanan informasi, bank dapat memastikan bahwa mereka siap menghadapi tantangan dan memanfaatkan peluang dalam era digitalisasi perbankan. Kolaborasi dengan pihak eksternal.

Optimalisasi tata kelola jaringan dan layanan tentunya sangat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas infrastruktur digital di Bank NTB Syariah Mataram, proses KKN menggambarkan serangkaian kegiatan yang beragam dan berorientasi pada solusi teknis untuk memecahkan tantangan yang dihadapi (Beama et al., 2022). Kegiatan tersebut meliputi audit keamanan sistem informasi, membantu dalam memindahkan data nasabah yang bermasalah dalam menggunakan ATM, penerapan protokol keamanan yang lebih ketat, serta pengembangan aplikasi atau platform digital untuk memudahkan akses dan pengelolaan transaksi perbankan syariah (Kagumi et al., 2020).



Gambar 2. Dokumentasi kegiatan kuliah kerja nyata

Selain aspek teknis, pengabdian masyarakat ini juga diharapkan dapat menghasilkan perubahan sosial yang signifikan. Munculnya pranata baru dalam manajemen teknologi informasi dan keuangan di Bank NTB Syariah Mataram mencerminkan adaptasi terhadap perubahan teknologi dan tuntutan pasar yang semakin kompleks. Mahasiswa juga berperan dalam mengubah perilaku nasabah terkait dengan penggunaan layanan digital, dan mempromosikan literasi keuangan di komunitas sekitar. Melalui pengalaman langsung ini, diharapkan akan lahir pemimpin lokal di bidang teknologi dan keuangan syariah yang dapat menginspirasi inovasi dan membawa dampak positif dalam transformasi sosial di wilayah tersebut (Sukmana & Rido, 2022).

Kegiatan KKN di Bank NTB Syariah Mataram juga menjadi bagian penting dari analisis ini. Dengan menerapkan teori-teori tentang tata kelola teknologi informasi, manajemen risiko, dan keuangan syariah, mahasiswa dapat mengevaluasi praktik-praktik yang ada, mengidentifikasi tantangan untuk meningkatkan kinerja dan keamanan sistem digital bank. Pengabdian ini tidak hanya mendukung implementasi praktis, tetapi juga memberikan wawasan mendalam tentang potensi dampak jangka panjang dari pengelolaan yang efektif terhadap infrastruktur teknologi dalam konteks perbankan syariah.

Adapun tugas penulis selama menjalankan kegiatan KKN di Bank NTB Syariah Mataram 1 bulan lebih adalah pemisahan surat untuk nasabah kantor cabang. Selama menjalani proses magang di Bank NTB Syariah Mataram, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan, salah satunya adalah proses pemotongan surat untuk nasabah kantor cabang. Tantangan dan Strategi yang dilakukan selama KKN adalah kurangnya komunikasi penulis dengan divisi jaringan dan layanan. Keterbatasan kemampuan komunikasi ini menghambat efektivitas penulis dalam memahami dinamika kerja serta memenuhi tugas-tugas yang diberikan. Untuk mengatasi hal itu penulis harus lebih aktif mencari peluang untuk berinteraksi dengan anggota divisilain, baik melalui pertemuan formal maupun percakapan informal.

Kesulitan penulis melakukan komunikasi dengan divisi lain. Keterbatasan dalam memahami istilah-istilah khusus serta proses-proses yang berbeda antar departemen menyulitkan penulis untuk berpartisipasi secara aktif dalam diskusi dan kolaborasi lintas divisi. Untuk mengatasi masalah tersebut penulis berusaha untuk mendalami bahasa teknis dan prosedur yang digunakan dalam divisi terkait dengan membaca materi-materi yang

relevan dan meminta penjelasan lebih lanjut kepada rekan kerja. Secara keseluruhan, Dengan kolaborasi antara universitas dan sektor perbankan, diharapkan bahwa pengalaman ini akan membuka jalan bagi inovasi lebih lanjut, peningkatan kualitas layanan, dan peningkatan kesadaran akan pentingnya teknologi digital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi.

## **Kesimpulan**

Selama menjalani kegiatan magang pada divisi jaringan dan layanan Bank NTB Syariah Mataram, penulis telah memperoleh pengalaman berharga dalam memahami pentingnya infrastruktur digital dalam industri perbankan syariah. Magang ini memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana infrastruktur yang kuat dan efisien menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Saya menyadari bahwa tantangan seperti keterbatasan sumber daya teknologi, kompleksitas keamanan data. Selama masa magang, penulis juga belajar bahwa merumuskan strategi yang komprehensif adalah langkah penting bagi Bank NTB Syariah Mataram dalam memperkuat infrastruktur digitalnya. Evaluasi mendalam terhadap infrastruktur yang ada, investasi dalam teknologi terkini, dan pelatihan bagi staf terkait merupakan beberapa langkah strategis yang perlu dilakukan.

Mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama kuliah, terutama dalam analisis keuangan dan materi keuangan lainnya, saya dapat membantu meningkatkan efektivitas pelaporan keuangan Bank NTB Syariah Mataram. Pengalaman langsung dengan dunia kerja ini memberikan wawasan yang berharga tentang bagaimana teori yang dipelajari di kampus dapat diimplementasikan dalam praktik di lapangan, serta membantu mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dan tuntutan di dunia kerja yang sebenarnya.

## **Ucapan Terima Kasih**

Terima kasih kepada Bank NTB Syariah Mataram atas kesempatan berharga yang diberikan untuk menjalani magang di divisi jaringan dan layanan. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya pengetahuan saya tentang infrastruktur digital dalam industri perbankan syariah. Semua kontribusi dan kerja sama dari seluruh tim Bank NTB Syariah Mataram sangat berarti bagi perkembangan karir dan pengalaman saya di dunia perbankan. Terima kasih  
<https://journal.insankreasimedia.ac.id/index.php/JILPI> **E-ISSN: 2962-0104**

juga kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya yang telah berperan dalam mendukung keberhasilan kegiatan magang ini secara langsung maupun tidak langsung.

### Daftar Pustaka

- Beama, C. J. P., Polyando, P., Wasistiono, S., & ... (2022). Optimalisasi Tata Kelola Cerdas (Smart Governance) Dengan Pendekatan Pentahelix Di Kota Kupang. ... *Journal (MSEJ)*, 3(November), 3695–3708.
- Erari, A. (n.d.). *Analisis Pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, dan Return On Asset Terhadap Return Saham Pada Perusahaan Pertambangan di Bursa Efek Indonesia*.
- Kagumi, D. F., HS, S., & Muhaimin, M. (2020). Analysis of the Juridical Rights of Dependents based on Skmht in Home Ownership Financing of PT Bank NTB Syariah Mataram Branch. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6), 127. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v7i6.1742>
- Khumaini, S., Fahrudin, F., & Samsuri, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Layanan Internet Banking Dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
- Marita, W. E. (2015). Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 7(1), 18. <https://doi.org/10.26740/jaj.v7n1.p18-40>
- Mulyono, Z. T., & Utami, T. R. (2019). Optimalisasi Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Guna Mewujudkan Good Governance Sektor Layanan Publik. *Online Administrative Law & Governance Journal*, 2(4), 733–743.
- Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, & Mulawarman Hannase. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29–45. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(1\).9362](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(1).9362)
- Nengsih, N. (2015). Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif di Indonesia. *Etikonomi*, 14(2), 105–120. <https://doi.org/10.15408/etk.v14i2.2272>
- Rachman, R. F. (2022). Optimalisasi Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Inovasi Surabaya Single Window. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 6(2), 1428–1441. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v6i2.161>
- Sukmana, A. H., & Rido. (2022). Analisis Pengaruh Promosi dan Jaminan Rasa Aman Terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Bank NTB Syariah Mataram. *Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 41–50.

