

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Jombang Unit Keboan



Oleh:

Dovan Julio Stevan (1761170)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2020/2021**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Jombang Unit Keboan



Oleh:

Dovan Julio Stevan (1761170)

Jombang, April 2021

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

Dyah Ayu Kunthi P. SE., MBA

Penyusun,

Dovan Julio Stevan

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan



Hengky Kurniawan

Mengetahui/Menyetujui,
Ka. Prodi Manajemen



Erminati Pancaningrum. ST., MSM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiqnya kami mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM). Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan kuliah jenjang strata jenjang 1 Program Studi Manajemen, laporan ini diharapkan bisa memberi pengalaman dan menambah kemampuan Mahasiswa untuk dapat terjun ke dunia kerja.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan makalah ini. Mudah-mudahan laporan ini dapat mendorong kita untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik-baiknya. Amin yarobbal'alam.

Jombang, April 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	2
1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	2
BAB II.....	3
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM).....	3
2.1 Sejarah Perusahaan	3
2.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Keboan.....	5
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	8
BAB III	12
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	12
3.1 Pelaksanaan Kerja	12
3.2 Kendala Yang Dihadapi.....	14
3.3 Cara mengatasi kendala	14
BAB IV	15
PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan.....	15
4.2 Saran	15
DAFTAR PUSTAKA.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah proses untuk menerapkan keilmuan atau kompetensi yang didapat selama menjalani masa pendidikan, di dunia kerja secara langsung. Kegiatan ini merupakan sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian professional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dengan penguasaan keahlian yang diperoleh dengan melaksanakan kegiatan pengalaman langsung di dunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian professional dalam sebuah pekerjaan tertentu.

Dengan demikian diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini sekaligus untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan di STIE PGRI Dewantara Jombang sebagai lembaga tenaga professional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama menjalani perkuliahan.

Menimbang hal tersebut serta berdasar himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang, maka sebagai pelaksana, mahasiswa, termotivasi untuk melaksanakan praktek magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jombang Unit Keboan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

- 1) Untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan sebagai aplikasi dari teori kuliah yang didapatkan di bangku kuliah.
- 2) Dengan adanya kegiatan Kuliah Kerja Magang ini, diharapkan dapat mengembangkan kreatifitas kemandirian mental di dunia kerja.
- 3) Diperlukan keselarasan antara sistem pendidikan tinggi dan dunia kerja.
- 4) Syarat kelulusan kuliah Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Diketahui dari beberapa tujuan yang ingin dicapai, maka dilaksanakannya praktik kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM), mahasiswa dapat mengetahui bagaimana keadaan dan cara kerja dalam suatu perusahaan. Mahasiswa juga mengetahui bagaimana cara menghadapi berbagai macam karakter orang (konsumen), karena dalam praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) ini mahasiswa juga diajak secara langsung untuk melihat bagaimana cara saat bertransaksi dengan orang (konsumen). Tidak hanya itu, pada praktik kegiatan Kuliah Kerja Magang ini mahasiswa juga dibimbing dan diberi pengetahuan tentang bagaimana alur dari transaksi-transaksi yang dilakukan pada suatu perusahaan.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada:

Nama tempat	: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jombang Unit Keboan.
Alamat	: Jl. Raya Keboan, Kec. Ngusikan, Kab. Jombang, Jawa Timur 61454.

1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan pada tanggal 01 Maret 2021 sampai 31 April 2021. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan sesuai jam kerja operasional, yaitu pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

2.1 Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Pada tahun 2018 ini, BRI akan merayakan ulang tahunnya yang ke-123 dan telah meluncurkan produk digital bank terbaru. Produk-produk tersebut pada akhirnya akan memperkuat komitmen BRI untuk masuk sebagai bank digital dan membantu semua transaksi yang berbasis digital. Selain itu, BRI juga sempat mendukung industri infrastruktur nasional dan telah dinobatkan oleh Global Finance sebagai bank terbaik di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut. Faktor yang menjadi pertimbangan Global Finance untuk penilaian, diantaranya aset, laba, layanan perbankan, inovasi, dan pricing yang kompetitif. BRI juga telah menjadi peningkatan kinerja positif diatas rata-rata hingga akhir periode Triwulan 2018 dengan penyaluran kredit yang tumbuh di atas rata-rata. Lalu, BRI juga telah melakukan banyak kegiatan amal seperti mengirimkan bantuan bagi korban gempa dan tsunami di Sulawesi Tengah. Banyak prestasi dari BRI yang dapat dibanggakan sebagai salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia. BRI juga memiliki sejarah yang cukup panjang karena bank ini telah berdiri sebelum Indonesia merdeka. Di artikel ini, Sejarah Berdirinya Bank BRI akan dibahas secara singkat dan lengkap.

BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 dan terletak di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan Banyumas, dan kemudian pendopo Si Panji beralih tempat dari Kota Banyumas ke Kota Purwokerto. Kota ini memiliki peran yang berfungsi dalam sejarah perbankan di Indonesia. Selain itu, kota ini juga berperan dalam perjuangannya untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Banyak monument-monumen pelajar yang telah berjasa dalam perjuangan kemerdekaan RI.

Sedangkan Raden Bei Aria Wirjaatmadja, pendiri BRI adalah keturunan asli dari kota Banyumas yang berbakti dan dipercaya oleh kolonial Belanda. Maka untuk membantu pengoperasian rakyat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) pun dibangun. BRI berawal dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi. Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI hingga sekarang.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

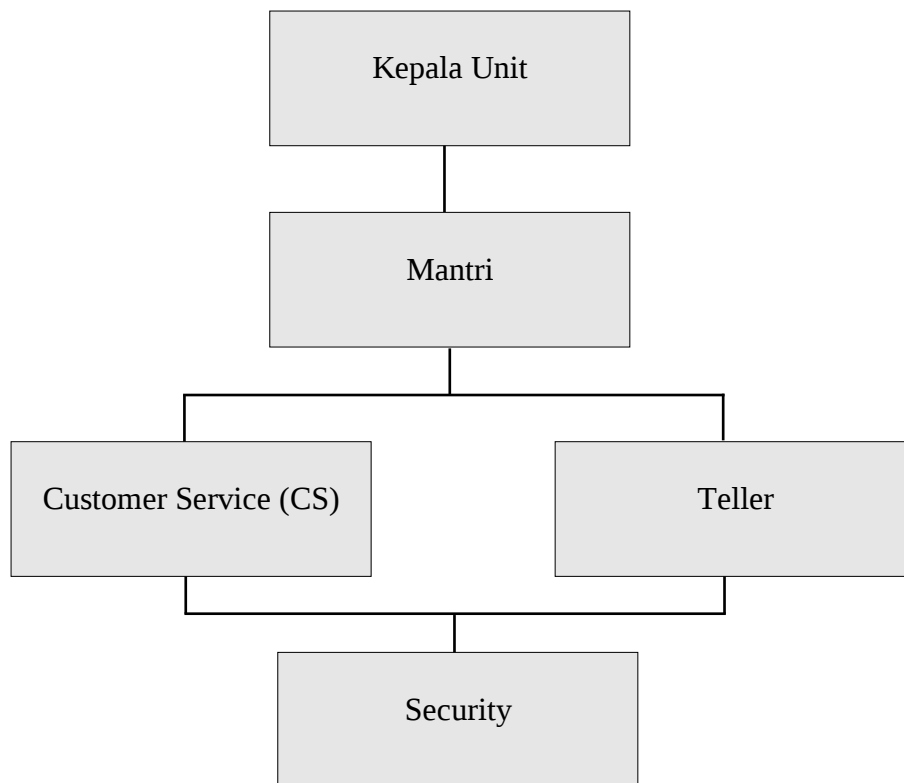
a) Visi

Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan Home to the Best Talent.

b) Misi

- BRI senantiasa melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya dengan basis kinerja (performance-driven-culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif. Hal ini dilakukan melalui penerapan prinsip operational dan risk management excellence.
- BRI senantiasa memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan memberikan perhatian pada prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Good Corporate Governance yang sangat baik.

2.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Keboan



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Keterangan:

- Kepala Unit:
 - Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Unit yaitu; bertanggung jawab atas semua operasional di BRI Unit, Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit, Pemegang pasword BRI Unit, Bertanggungjawab atas proses data di BRI Unit. Kepala Unit Mantri Teller Customer Service commit to user 10, Bertanggungjawab atas pekerja BRI Unit itu sendiri, Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai target, Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan.
 - Wewenang: Memutus permintaan KUR, Kupedes, dan BRInet sesuai dengan kewenangan yang diberikan, Memutus memfiat biaya

promosi, Memfiat pencairan penarikan simpanan, Melakukan fiat bayar pinjaman yang telah diputus.

- Mantri (Account Officer):
 - Tugas dan tanggung jawab dari Mantri (Account Officer) yaitu; Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya, Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman, Bertanggungjawab terhadap jaminan, Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak, Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas, Bertanggungjawab terhadap tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman. commit to user 11, Bertanggungjawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.
 - Wewenang: Memprakarsai permintaan pinjaman, Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman
- Customer Service (CS)
 - Tugas dan tanggung jawab Customer Service (CS) : Memberikan informasi kepada nasabah calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI, Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, Melayani permintaan salinan Rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah, Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal usaha nasabah guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah, Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah, Menerima dan

menginventarisasi keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. commit to user 12, Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

- Wewenang: Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.
- Teller
 - Tugas dan tanggung jawab Teller : Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan, Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterim, Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan, Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi, Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor AMO baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga, Melakukan pergeseran kas antar kas Teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan. commit to user 13, Membayar biaya-biaya utang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional, Melayani transaksi jual beli Bank Note uang kertas asing agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik, Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat keliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi, Melakukan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan instruksi dari atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan perasional, Membukukan transaksi Open Branch , kliring sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.

- Wewenang: Melaksanakan fungsi Checker atas transaksi diatas kewenangannya, Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewenangannya, Melakukan entry pembukuan Open Branch kedalam system, Memelihara saranaprasarana yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- Security:
 - Tugas dan tanggung jawab Security: Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank , Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank, Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan, Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.

2.3 Kegiatan Pokok Perusahaan

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank BRI memiliki tiga kegiatan operasional seperti yang ada pada kegiatan operasional bank umum lainnya. Bank BRI dalam menjalankan kegiatannya memiliki beberapa produk, seperti produk simpanan, berupa tabungan, deposito dan giro BRI, produk penyaluran dana seperti, pinjaman mikro dan menengah, program kredit dan KUR (Kredit Usaha Rakyat) serta bank BRI memberikan jasa – jasa bank lainnya yang sudah disediakan dengan lengkap. Bank BRI selalu meningkatkan kegiatan operasionalnya untuk terus melayani para nasabahnya dengan selalu memberikan berbagai macam produk unggulan.

1. Produk Perbankan

Produk Perbankan merupakan instrument atau perangkat yang dimiliki oleh bank berupa produk yang ditawarkan bank kepada masyarakat. Produk perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Keban antara lain:

- a) Produk Simpanan / Tabungan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Keban. Berikut produk simpanan/tabungan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Keban :

1. Simpedes

Simpedes adalah simpanan masyarakat pedesaan yang termasuk kelompok tabungan yang pengambilannya tidak dibatasi jumlah maupun frekuensinya sepanjang saldo mencukupi yaitu sebesar Rp 50.000,-

2. Britama

Britama adalah produk simpanan yang termasuk kelompok tabungan yang dana penyetoran awalnya Rp 250.000,- pengambilan serta penyetoran tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi.

3. Deposito

Deposito adalah simpanan uang dari masyarakat kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu, sesuai dengan yang telah disetujui antara nasabah dengan bank yang bersangkutan.

4. Giro

Giro adalah simpanan masyarakat kepada PT. BRI (Persero) Unit Desa yang setorannya maupun penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan tidak dibatasi jumlah maupun frekuensi sepanjang dana mencukupi. Pengambilannya dengan menggunakan cek bilyet giro. Penyetoran rekening giro dapat dilakukan oleh siapapun tetapi pengambilannya hanya dapat dilakukan oleh pemegang rekening yang bersangkutan.

b) Produk Kredit / Pinjaman PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Campus Center Cabang Jember. Berikut produk kredit / pinjaman yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Campus Center Cabang Jember :

1. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit usaha rakyat merupakan fasilitas kredit yang berasal dari program pemerintahan untuk pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah dengan persyaratan yang mudah.

2. Kredit KUPeDES

Kredit KUPeDES merupakan fasilitas kredit untuk pengembangan usaha keatas dengan persyaratan yang mudah. Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sector ekonomi, ditunjukkan untuk individual (badan usaha maupun perseorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani seluruh BRI Unit dan Teras BRI.

3. Kredit Briguna

Kredit Briguna adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur / debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji / uang pensiun). Briguna diberikan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif, misalnya : pembelian barang bergerak atau tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah / sekolah, pengobatan, pernikahan dan lain lain. Briguna merupakan hasil harmonisasi Briguna dan Kupedes Golbertahap yang dapat dilayani di Kanca, KCP dan BRI Unit. Pasar sasaran untuk Briguna ini adalah :

- a) Warga Negara Indonesia (WNI)
- b) Pegawai yang telah diangkat sebagai pegawai tetap, yang terdiri dari:
 - 1) Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pusat dan Daerah.
 - 2) Anggota TNI
 - 3) Anggota POLRI

4) Anggota BUMN

5) Anggota BUMD

Enam pegawai perusahaan swasta yaitu pegawai tetap dari badan usaha atau badan hukum milik Negara, yang didirikan berdasarkan peraturan perundang undangan yang berlaku

- c) Pensiunan dan atau janda / doudanya, dari Pegawai sebagaimana butir 2.a s/d 2.e diatas
- d) Pensiunan dan atau janda / doudanya, dari sebagaimana butir 2.f diatas yang mempunyai dana pension secara tetap dari perusahaan asuransi atau perusahaan dan pension yang didirikan sesuai dengan ketentuan menteri keuangan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Bank BRI Unit Keboan yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang difokuskan pada bidang pelayanan untuk ikut membantu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat salahsatunya pada bagian Customer Service (CS). Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis dengan waktu kerja 8 jam sehari dan dalam lima hari dalam satu minggu. Awal tanggal 1 Maret 2021 penulis melakukan perkenalan diri kepada pegawai Bank BRI Unit Keboan. Terutama meminta izin magang sekaligus memperkenalkan diri juga kepada Kepala Unit Bank BRI Unit Keboan. Kemudian penulis diberikan informasi tentang profil, struktur organisasi, dan tata tertib yang ada di Bank BRI Unit Keboan oleh bapak Kepala Unit. Esok harinya ditanggal 2 dan 3 Maret 2021 penulis mulai memahami keadaan di Bank BRI Unit Keboan, dengan membantu kerja pada bagian Customer Service (CS). Penulis diberitahu oleh Bapak selaku Manajer di Bank BRI Unit Keboan tentang kerja pada bagian Customer Service, dan ada beberapa tugas yang dapat membantu pegawai pada bagian Customer Service (CS), yang memiliki tugas dan tanggung jawab seperti:

- Memberikan informasi kepada nasabah calon nasabah mengenai produk bri guna menunjang pemasaran produk bri.
- Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.
- Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah BRI yang memerlukan diluar pengiriman secara rutin, memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal usaha.
- Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- Menerima dan menginventarisasi keluhan nasabah untuk diteruskan.

Penulis mulai memperhatikan cara kerja dibagian Customer Service (CS) guna membantu pegawai yang sudah berkerja di Bank BRI Keboan, tentunya diberi penjelasan tentang kinerja dibagian tersebut. Penulis membantu pegawai Customer Service (CS), sebelum pelaksanaan penulis membaca-baca tata tertib, wewenang, dan aturan sebagai Customer Service (CS). Di sore harinya penulis melakukan rekap laporan kerja hari itu juga, karena setiap hari setelah jam tutup pelayanan pegawai bank harus selalu merekap laporan kerja disetiap harinya.

Keesokan harinya penulis diminta untuk membantu pelayanan nasabah karena pada hari itu nasabah yang hadir ke kantor Bank BRI Unit Keboan cukup banyak antriannya. Berbagai macam karakteristik nasabah tentunya memberikan pengalaman bagi penulis dalam menghadapi karakteristik orang (nasabah).

Penulis juga ditugaskan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Keboan sebagai berikut:

- Membantu penyusunan berkas pengajuan pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)
- Membantu pencatatan pengajuan dan pencairan pinjaman kredit pada berkas SKPP
- Membantu pencatatan pengajuan pinjaman kredit yang baru maupun lama pada buku Register DA-35
- Membantu mengecek berkas pengajuan kredit (KUR) dalam pencairan maupun dalam penyusunan dalam buku Register DA-35
- Menganalisa dan memeriksa berkas permintaan pinjaman KUR dan pencatatan SKPP dalam pengajuan kredit
- Membantu pemblokiran terkait dengan rekening tabungan pinjaman serta rekening pada ATM
- Membantu mengecek rekening para debitur yang sudah melunasi setoran pinjaman tiap bulannya pada jatuh tempo.

Tetapi tidak semua kegiatan dilakukan oleh penulis saat menjalani kegiatan magang. Hal ini dikarenakan dibutuhkan hardskill atau keterampilan

dalam mengerjakan suatu hal tersebut, yang bila tidak memiliki hal tersebut maka akan memperlambat kerja sehingga waktu yang selalu dituntut untuk cepat dan efisien tidak tercapai.

3.2 Kendala Yang Dihadapi

Berdasarkan dari pengalaman praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) yang sudah dilakukan selama satu bulan di Bank BRI Unit Keboan, terdapat kendala yang terkadang terjadi seperti antrian nasabah yang masih banyak belum dilayani namun system computer pernah terjadi gangguan jaringan, terjadinya pemadaman listrik di daerah desa Keboan.

3.3 Cara mengatasi kendala

Berdasarkan kendala yang dihadapi pada saat kegiatan praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) yang ada di Bank BRI Unit Keboan, pada kondisi seperti ini seharusnya ada penambahan karyawan kerja khusus operasional. Sehingga dalam kinerja di perusahaan berjalan lebih lancar lagi. Dan untuk kendala yang dihadapi atas pemadaman listrik yang pernah terjadi saat jam pelayanan nasabah, cepat tanggapnya security dan office boy (OB) di Bank BRI Unit Keboan menyalakan jenset, sehingga pelayanan kembali dilakukan kembali.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini bertujuan untuk menyelaraskan antara teori dan praktik yang sudah didapat pada waktu kegiatan berlangsung, agar mahasiswa mengerti bagaimana alur dan sistem kerja pada suatu perusahaan contohnya yang dilaksanakan di PT. Bank BRI (Persero) Cabang Jombang, BRI Unit Keboan. Mahasiswa juga memperoleh beberapa manfaat dengan adanya kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM), salah satunya adalah dapat memahami bagaimana karakteristik dari setiap orang (nasabah) karena perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang kali ini adalah perusahaan jasa yang selalu melibatkan orang (nasabah) dengan karakteristik yang berbeda dengan satu sama lainnya.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

- a. Pimpinan perusahaan disarankan agar lebih profesional supaya dapat tercipta kepuasan kerja, kerjasama tim yang prima, guna dapat mencapai misi organisasi yang efektif dan efisien dan berkeadilan kearah yang lebih baik.
- b. Disamping itu menyadari bahwa penulis masih jauh dari kata sempurna, kedepannya penulis akan lebih fokus dan detail dalam menjelaskan tentang laporan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di atas dengan sumber-sumber yang lebih banyak dan jelas yang tentunya dapat dipertanggung jawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Nugroho, G. S. (2020). *Deskripsi Jabatan Bank BRI*. Diambil kembali dari <https://text-id.123dok.com/>: <https://text-id.123dok.com/document/8ydm59rgy-deskripsi-jabatan-bank-rakyat-indonesia-unit-kepala-bri-unit-mantri.html>
- Profile BRI*. (2021). Diambil kembali dari bri.co.id: <https://bri.co.id/tentang-bri>
- Sejarah Berdirinya Bank BRI*. (2018, November 21). Diambil kembali dari Ellen Ferranda: <https://sejarahlengkap.com/lembaga-pemerintah/sejarah-berdirinya-bank-bri>

Lampiran 1 Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Dovan Julio Stevan
 NIM : 1761170
 Program Study : Manajemen SDM 2017
 Tempat KKM : PT. Bank BRI (Persero) Tbk.
 Kantor Cabang Jombang Unit Keboan.
 Bagian/Bidang : Customer Service (CS)

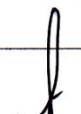
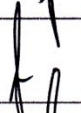
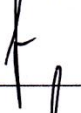
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan
I	01-03-2021	1. Perkenalan dengan pegawai PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	02-03-2021	1. Memahami kondisi lingkungan PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	05-03-2021	1. Memahami kinerja yang dilakukan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	06-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
II	08-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	09-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	10-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	11-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	12-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
III	15-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	16-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	17-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	18-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service

		(CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	19-03-2021	1. Melakukan pengecekan dan rekap data nasabah.
IV	22-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	23-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	24-03-2021	1. Melakukan dan memahami jalannya kerja bagian operasional di lapangan bersama mantra di Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	25-03-2021	1. Melakukan dan memahami jalannya kerja bagian operasional di lapangan bersama mantra di Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	26-03-2021	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
V	29-03-2020	1. Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	30-03-2020	1. Membantu merekap laporan akhir bulan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.
	31-03-2020	1. Membantu merekap laporan akhir bulan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang
	01-04-2021	1. Penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM)

Lampiran 1 Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Dovan Julio Stevan
 NIM : 1761170
 Program Study : Manajemen SDM 2017
 Tempat KKM : PT. Bank BRI (Persero) Tbk.
 Kantor Cabang Jombang Unit Keboan.
 Bagian/Bidang : Customer Service (CS)

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
I	01-03-2021	• Perkenalan dengan pegawai PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	02-03-2021	• Memahami kondisi lingkungan PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	05-03-2021	• Memahami kinerja yang dilakukan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	06-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
II	08-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	09-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	10-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	11-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	12-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
III	15-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	

	16-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	17-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	18-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	19-03-2021	• Melakukan pengecekan dan rekap data nasabah.	
IV	22-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	23-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	24-03-2021	• Melakukan dan memahami jalannya kerja bagian operasional di lapangan bersama mantra di Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	25-03-2021	• Melakukan dan memahami jalannya kerja bagian operasional di lapangan bersama mantra di Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	26-03-2021	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
V	29-03-2020	• Membantu pegawai dibagian Customer Service (CS) di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	30-03-2020	• Membantu merekap laporan akhir bulan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	31-03-2020	• Membantu merekap laporan akhir bulan di PT. Bank BRI Unit Keboan Jombang.	
	01-04-2021	• Penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM)	

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan



Hengky Kurniawan