

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIVITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KC
JOMBANG



Oleh

Intan Gita Maharani

2061277

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG

2023

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIVITAS PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KC
JOMBANG



Oleh

Intan Gita Maharani

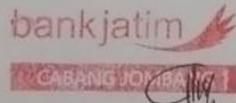
2061277

Jombang, 04 September 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

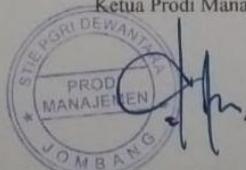


(Tista Kartika)
Peny. Ops Dana

(Widy Taurus Sandy, S.E., M.SM)
NIDN. 0730047903

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Paucaningrum, ST., M. SM)
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang dengan maksimal. Laporan Kuliah Kerja Magang ini sebagai penilaian bagi mahasiswa yang telah melaksanakan pengalaman magang. Laporan ini ditujukan sebagai tugas akhir magang yang mana penulis telah berkesempatan untuk terjun ke dunia kerja dan memperoleh berbagai pengalaman praktik.

Penulis berharap laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya. Dan dapat menjadi pengalaman berharga dan bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya. Terima kasih.

Jombang, 30 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang | 1 |
| 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang | 3 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 4 |
| BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | |
| 2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi | 5 |
| 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi | 8 |
| 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan | 10 |
| BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | |
| 3.1 Pelaksanaan Kerja di tempat magang. | 13 |
| 3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang | 16 |
| 3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi | 16 |

BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------|-----------|
| 4.1 Kesimpulan | 18 |
| 4.2 Saran | 19 |
| DAFTAR PUSTAKA | 20 |
| LAMPIRAN | 21 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1.4 Lokasi KKM | 3 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank JATIM | 9 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------------------------|---------|
| Tabel 1.5 Jadwal Kegiatan KKM | 4 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Kuliah Kerja Magang | 21 |
| Lampiran 2 Aktifitas Harian KKM | 22 |
| Lampiran 3 Penilaian Dosen Pendamping Lapangan | 25 |
| Lampiran 4 Penilaian Pendamping Lapangan | 26 |
| Lampiran 3 Dokumentasi KKM | 28 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Program magang merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus dijalankan oleh Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. Magang ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang aktivitas yang terjadi dalam industri atau perusahaan dan dapat menunjang pengetahuan secara teoritis dari materi perkuliahan. Dengan adanya program magang ini mahasiswa diharapkan mendapatkan ilmu dari perusahaan tempat magang dan dapat mengaplikasikan langsung teori yang didapatkan dalam kegiatan perkuliahan.

PT. Bank Pembangunan Daerah (Bank Jatim) merupakan tempat program magang yang saya pilih dan berlokasi di Jombang, Jawa Timur. Magang dilaksanakan di Bank Jatim KC Jombang dengan harapan memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan di lapangan secara langsung yang sesuai dengan konsentrasi jurusan yang saya ambil yaitu Manajemen Keuangan. Pada pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada bagian Pelayanan Nasabah (PN). PN memiliki tanggungjawab seperti melayani nasabah untuk mencetak berkas yang dibutuhkan, dan bekerjasama dengan bagian Teller dan juga Customer Service untuk melayani nasabah. Jadi tidak hanya mengurus dokumen tetapi juga membantu Teller dan kegiatan administrasi lainnya.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Adapun tujuan Kuliah Kerja Magang (KKM) ialah :

1. Mengetahui ilmu baru dalam dunia perbankan
2. Memahami alur pelayanan di bidang perbankan yang dilakukan pada Bank Jatim KC Jombang
3. Melatih dan meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi dan meningkatkan rasa percaya diri)

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

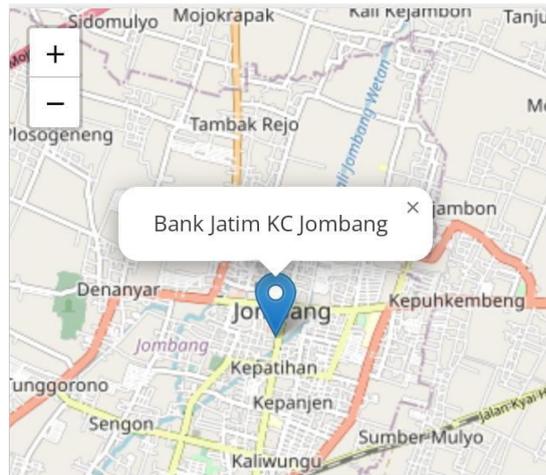
Adapun manfaat Kuliah Kerja Magang (KKM) ialah :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan kemampuan *softskill* serta *hardskill* dalam dunia kerja, yaitu di Bank Jatim KC Jombang
 - b. Pengembangan kepribadian dan kemampuan berkomunikasi serta kerjasama di dunia kerja
2. Bagi Instansi Magang dan Instansi Pendidikan
 - a. Membantu meningkatkan kualitas lulusan melalui program magang
 - b. Terciptanya hubungan yang baik dan adanya pertukaran informasi antara Bank Jatim KC Jombang dengan STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di tempat :

Gambar 1.4 Lokasi KKM



Nama Tempat : BANK JATIM KC JOMBANG

Alamat : JL. KH. Wahid Hasyim No. 36, Jombang, Kec. Jombang, Kab. Jombang Jawa Timur 61419

Alasan Pemilihan Tempat : Bank yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Timur yang berkembang pesat dari tahun ke tahun.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

| NO | Kegiatan | Juli | | | Agustus | | |
|----|------------------------------|------|-----|----|---------|----|-----|
| | | II | III | IV | I | II | III |
| 1. | Pengenalan Lingkungan Magang | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| 2. | Pelaksanaan KKM | | | | | | |
| 3. | Pengumpulan Data | | | | | | |
| 4. | Menyusun Laporan | | | | | | |

Tabel 1.5 Jadwal Kegiatan KKM

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung pada tanggal 10 Juli – 20 Agustus 2023. Untuk jam kerjanya dimulai dari jam 08.00-16.00 WIB dimana hari Senin-Jum'at masuk dan libur hari Sabtu-Minggu juga tanggal merah.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan / Instansi

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur

tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk

pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007

Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur. Bank memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

VISI

Menjadi “BPD No. 1” di Indonesia

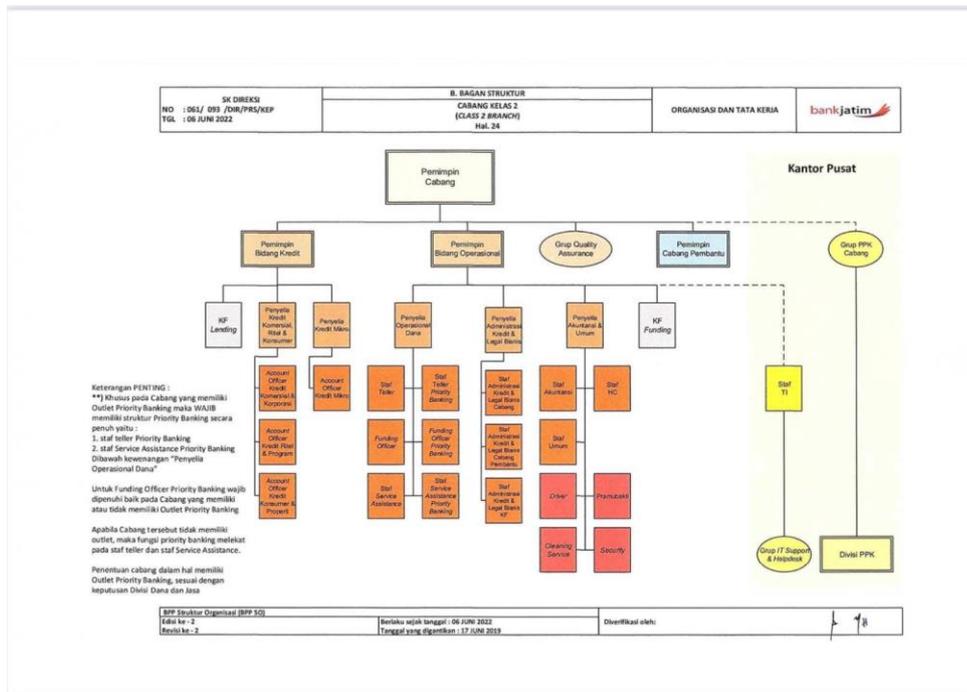
MISI

1. Akselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju digital bank dengan SDM yang berdaya saing tinggi.
2. Memberikan kontribusi pertumbuhan ekonomi Jawa Timur.
3. Menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan / Instansi

Berikut merupakan gambar Struktur Organisasi dari PT. BANK JATIM KC JOMBANG:

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Jatim



Sumber : Bank Jatim

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

a) Kegiatan Usaha Utama

Maksud dan tujuan Perseroan ialah melakukan usaha di bidang perbankan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan Kredit.
3. Menerbitkan surat pengakuan hutang
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun- untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya :
 - a. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - b. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
 - c. Kertas Perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 - d. Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
 - e. Obligasi.
 - f. Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
 - g. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lain;
7. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga
8. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dalam bursa efek;
9. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dan/ atau sebagai Bank Devisa dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;

10. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain termasuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
11. Menyelenggarakan usaha-usaha perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik didalam maupun di luar negeri.

b) Kegiatan Usaha Penunjang

Untuk mendukung kegiatan usaha utama Perseroan, Perseroan dapat melaksanakan kegiatan usaha penunjang sebagai berikut :

1. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
2. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
3. Membeli sebagian atau seluruh agunan baik melalui pelelangan maupun di luar pelelangan berdasarkan penyerahan secara sukarela oleh pemilik agunan atau berdasarkan kuasa untuk menjual diluar lelang dari pemilik agunan dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada perseroan, dengan ketentuan agunan yang dibeli tersebut wajib segera dicairkan secepatnya
4. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
5. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain dibidang keuangan antara lain sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan atau mendirikan perusahaan baru sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku;
6. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan -berdasarkan prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya dengan memenuhi ketentuan yang berlaku;

7. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan dana pensiun yang berlaku;
8. Memberi bantuan teknis kepada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan --Kabupaten/ Kota seluruh Jawa Timur baik yang berbentuk Perusahaan Daerah maupun yang berbentuk badan hukum Perseroan Terbatas (PT) dalam rangka pengelolaan kas dan keuangan;
9. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlak

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja di Tempat Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada tanggal 10 Juli – 20 Agustus 2023 yang berlokasi di Bank Jatim KC Jombang di JL. KH. Wahid Hasyim No. 36, Jombang, Kec. Jombang, Kab. Jombang Jawa Timur 61419.

Kegiatan Magang di Bank Jatim KC Jombang ini dibimbing oleh pendamping lapangan yakni beliau mengarahkan dan memberi arahan tentang alur di bagian Pelayanan Nasabah (PN). Serta ada Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) sebagai pembimbing dari kampus untuk mengamati dan untuk konsultasi laporan magang yang dibuat setelah magang berakhir.

1. Praktik Kerja

Pelaksanaan magang ini dilakukan karena merupakan salah satu kegiatan wajib bagi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang kegiatannya berlokasi di Bank Jatim KC Jombang. Sesuai dengan konsentrasi jurusan saya yaitu manajemen keuangan, saya ditempatkan yang sebelumnya di bagian kredit selama dua hari selanjutnya dialihkan ke bagian pelayanan nasabah yang mana di bagian tersebut mencakup mencetak dokumen nasabah, bekerjasama dengan *Teller* dan *Customer Service* yang lebih kompleks lagi.

2. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan magang kerja ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden atau konsultasi kepada pembimbing lapangan selaku fasilitator untuk memberikan informasi sesuai dengan topik yang telah dibahas. Sasaran dari pelaksanaan metode ini adalah setiap pihak yang dinilai berperan langsung atau mengetahui mengenai kegiatan manajemen keuangan pada Bank Jatim KC Jombang. Sedangkan observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang dibahas oleh peserta magang.

3. Pencatatan Data

Data yang dibutuhkan dalam kegiatan magang dengan topik manajemen keuangan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dan sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peserta magang langsung dari sumber pertama yang selanjutnya digunakan untuk mendukung pembuatan laporan akhir kegiatan magang kerja.

4. Dokumentasi

Metode pelaksanaan dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk melengkapi informasi-informasi yang diperoleh agar lebih lengkap serta menunjang kebenaran dan keterangan yang diberikan sesuai dengan topik yang dibahas.

Pada kesempatan magang ini, penulis ditempatkan pada bagian Pelayanan Nasabah, adapun tugas yang penulis ketahui berdasarkan bagian yang telah ditetapkan oleh Pendamping Lapangan yaitu:

- Melayani nasabah untuk keperluan cetak rekening giro, cetak rekening koran yang setiap bulannya nasabah akan mencetak untuk keperluannya.
- Adanya kegiatan kliring setiap hari kerja dengan membantu mencetak format untuk kliring tersebut serta di stempel di jam 10.00 WIB, kliring dalam artian metode pemindahan atau transfer uang antar rekening baik ke rekening pribadi maupun rekening nasabah lain dan pembayaran non tunai ini bisa melalui cek, bilyet giro, wesel, nota debit, dan warkat lain yang disetujui oleh Bank Indonesia (BI).
- Mengisi mesin ATM melalui RTGS (Real Time Gross Settlement)
- Membantu CS setiap jam 15.00 WIB untuk me-register rekening nasabah pada hari itu juga. Yang dimana jenis nya ada banyak seperti register tabungan, giro, dan deposito.
- Melakukan cek data rekening nasabah setiap hari dan dikelompokkan sesuai urutan data nya lalu dimasukkan dalam satu map yang diberi identitas.
- Membantu membagikan uang tunai dalam kegiatan “Serah Terima Upah Pekerja DAK PPKT TA. 2023 (RTLH)” di Desa Candi Mulyo dan Desa Jombang serta bantuan sosial berupa uang yang lokasinya di Bank Jatim KC Jombang tepatnya area parkir mobil kantor.
- Penulis membantu PN mencatat register giro, stample nota, serta menyobeki lembaran kertas rekening koran. Dalam membantu CS penulis membantu

menyetempel buku tabungan dan mengurutkan lembaran tabungan giro KYCP.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama magang di Bank Jatim, penulis melakukan beberapa pengamatan yakni :

- **Pengamatan Yang Bersifat Positif**

Dari segi kebersihan kantor dan sekitarnya sangat baik yaitu didukung pada ruangan yang wangi dan nyaman, area tempat sholat yang bersih serta toilet. Pegawai juga memiliki kesadaran akan kebersihan jadi adanya keselarasan. Semua pegawai juga sopan dalam berinteraksi antara dengan nasabah maupun rekan kerja bisa dilihat dari pada jam istirahat berkumpul untuk ishoma bersama. Begitu juga dengan mahasiswa magang yang diberi arahan dengan baik sampai mengerti. Terakhir dari segi professional kerja disini sangat baik karena dapat menyelesaikan pekerjaan utama serta membantu menangani jobdesk lainnya.

- **Pengamatan Yang Bersifat Negatif**

Pada awal dan akhir bulan biasanya banyak nasabah yang ingin melakukan transaksi ataupun tutup buku rekening. Dari banyaknya nasabah yang datang biasanya pekerjaan menumpuk yang mengakibatkan jadwal istirahat dan jam pulang kerja mundur. Selain itu ada beberapa nasabah yang mengeluh kartu ATM nya tertelan oleh mesin.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi

Ditemui beberapa masalah selama pelaksanaan KKM, yakni :

1. Banyak nasabah terutama pensiunan yang belum mengetahui tata cara absensi setiap bulan.
2. Banyak para nasabah yang kurang memahami tata cara pencetakan rekening koran jika mintanya lebih dari satu bulan terakhir.
3. Terdapat beberapa nasabah yang komplain akan kartu ATM tertelan mesin ATM saat transaksi.

Usulan Pemecahan Masalah / Solusi :

1. Dengan adanya aplikasi di Smart Phone bisa diberi arahan untuk bulan berikutnya.
2. Diharapkan nasabah lebih teliti dan cermat untuk meminta cetak rekening koran karena jika minta lebih dari satu bulan kebelakang harus disertai surat pengantar.
3. Dihimbau untuk mengecek mesin ATM apakah ada tulisan peringatan mesin rusak atau tidak. Jika tiba-tiba mesin berhenti disarankan tidak menekan tombol apapun. Solusinya nasabah bisa melapor ke satpam agar dibantu pengambilan kartu pada bagian Pelayanan Nasabah yang nantinya akan dicek oleh sistem dan di proses pengambilan kartu ATM tersebut.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) yaitu salah satu program untuk metode pembelajaran mahasiswa dalam bentuk terjun langsung ke lapangan yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang agar bisa menjalin kerjasama dalam bidang akademik di tahun-tahun berikutnya.
2. Bank Jatim Cabang Jombang merupakan suatu lembaga keuangan yang diakui kebenarannya oleh pemerintah sebagai lembaga jasa keuangan yang mampu memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan memiliki peran utama untuk berpartisipasi dalam mengembangkan pertumbuhan ekonomi regional dengan menyediakan fasilitas-fasilitas bagi usaha kecil maupun menengah untuk mencapai tingkat keuntungan yang sesuai. Kegiatan yang sering dilakukan meliputi pengumpulan dan peminjaman dana dan pemberian layanan perbankan lainnya.
3. Karyawan Bank Jatim KC Jombang memiliki sikap sopan yang tinggi, bertanggungjawab atas jobdesk nya dan saling membantu jika karyawan membutuhkan bantuan. Profesional dalam bekerja seperti melayani nasabah juga menerima telepon dari rekan kerja ataupun nasabah. Adapun beberapa jobdesk penulis pada bagian pelayanan nasabah yakni melakukan

register pada cek giro, register pada CS, stample buku tabungan, mencatat dan mengelompokkan rekening nasabah sesuai alur, membagikan bantuan sosial juga upah para pekerja sesuai aturan penyelenggara.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan serta pengumpulan data pada program magang di Bank Jatim KC Jombang penulis memiliki beberapa saran yaitu tetap menjunjung tinggi kinerja, professional kerja, kebersihan serta sikap pegawai. Lebih sabar dalam menangani masalah juga nasabah yang mungkin kurang bisa mengerti. Menata dokumen pengarsipan agar sesuai dengan kebutuhan agar tidak kebingungan waktu mencari. Koordinasi antar pegawai bisa terus meningkat agar pekerjaan bisa cepat terselesaikan.

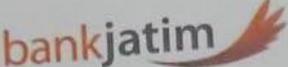
DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI DEWANTARA. (2022). *Buku Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa*. Jombang.

Bank Jatim. 2017. http://bankjatim.co.id/id/tentang_bankjatim/profil. 29 Maret 2020.

<http://www.bankjatim.co.id/>

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Magang

SURAT KETERANGAN
Nomor: 062/958/JBG/UM&AKT/SRT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

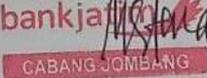
| | |
|------------|---|
| Nama | : MUTAALIFIN EFENDHY |
| Jabatan | : Pemimpin Cabang |
| Perusahaan | : Bank Jatim Cabang Jombang |
| Alamat | : Jalan KH Wakhid Hasyim No 36, Jombang |

Dengan ini menerangkan bahwa pada tanggal **10 Juli 2023 s.d 20 Agustus 2023** telah selesai melaksanakan pemagangan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang atas nama :

| | |
|---------------|-----------------------|
| Nama | : Intan Gita Maharani |
| NIM | : 2061277 |
| Program Studi | : Manajemen Keuangan |

Mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan pemagangan dengan baik.
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 04 September 2023
**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR, Tbk
Cabang Jombang** *rh*


Mutaalifin Efendhy
Pemimpin Cabang

bankjatim.co.id

Lampiran 2 Aktivitas Harian KKM

Lampiran 2 Aktivitas Harian KKM

FORMULIR KEGLIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : INTAN GITA MAHARANI

NIM : 2061277

Program Studi : S1 – MANAJEMEN (Keuangan)

Tempat KKM : BANK JATIM KC JOMBANG

Bagian/Bidang: PELAYANAN NASABAH

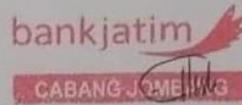
| Minggu Ke- | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|------------|-----------------|---|--|
| II | 10-14 Juli 2023 | <ul style="list-style-type: none">• Pengenalan lingkungan tempat bagian magang• Mendapat bagian di kredit dan disarankan mengamati dahulu cara kerja di bagian tersebut• Menyobek dan mengelompokkan data rekening nasabah |  |
| III | 17-21 Juli 2023 | <ul style="list-style-type: none">• Dipindah tempat bagian ke Pelayanan Nasabah (PN)• Menyobek kertas rekening koran• Diberi arahan dalam penulisan meregister cek giro• Print dan <i>fotocopy</i> berkas yang dibutuhkan pada bagian PN |  |

| | | | | |
|----|------------------------|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Mengelompokkan data rekening nasabah • Register bagian CS pada sore hari di jam tutup pelayanan bank | |
| IV | 24-28 Juli 2023 | | <ul style="list-style-type: none"> • Mencetak dokumen untuk kliring, register cek giro, register tabungan CS • Stempel buku tabungan, nota, mengurutkan lampiran untuk tabungan giro, menyobek kertas rekening koran • Pengecekan data rekening nasabah | ↓ |
| I | 31 Juli-4 Agustus 2023 | | <ul style="list-style-type: none"> • Mencatat data penerima bantuan sosial, stempel buku tabungan • Stempel buku tabungan dan kliring, register cek giro, register bagian CS • Pengecekan data rekening nasabah | ↓ |
| II | 7-11 Agustus 2023 | | <ul style="list-style-type: none"> • Membantu pada kegiatan "Serah Terima Upah Pekerja" di beberapa balai desa • Membantu membagikan bantuan sosial • Stempel buku tabungan dan kliring, register cek giro, register bagian CS • Pengecekan data | ↓ |

| | | | |
|-----|--------------------|---|---|
| | | rekening nasabah | |
| III | 14-21 Agustus 2023 | <ul style="list-style-type: none"> Mencetak dokumen untuk kliring, register cek giro, register tabungan CS Stempel buku tabungan dan kliring, register cek giro, register bagian CS Pengecekan data rekening nasabah | ↓ |

Jombang, 04 September 2023

Pendamping Lapangan



Tista Kartika

(Peny. Ops Dana)

Lampiran 3 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan

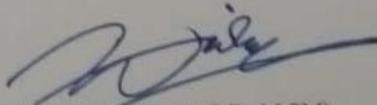
2. Penilaian oleh Dosen Pembimbing

Tabel 2. Aspek Penilaian oleh Dosen Pembimbing

| NO | Aspek Yang Dinilai | Nilai (angka 0 – 100) |
|----|--|--------------------------|
| 1. | Keaktifan konsultasi | 92 |
| 2. | Motivasi | 92 |
| 3. | Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM | 92 |
| 4. | Tata Bahasa dan kerapihan laporan | 90 |
| 5. | Kejelasan menyampaikan laporan | 90 |
| 6. | Sistematika laporan | 90 |
| 7. | Kemampuan mengidentifikasi masalah | 90 |
| 8. | Kemampuan memberikan alternative pemecahan masalah | 90 |
| | Nilai Total | 726 |

$$\text{Nilai akhir (rata - rata)} = \text{nilai total} / 8 = 90,75$$

Jombang, 04 September 2023
Dosen Pembimbing Lapangan


(Widy Taurus Sandy, S.E., M.SM)
NIDN.0730047903

Lampiran 4 Penilaian Pendamping Lapangan

Aspek-aspek Penilaian

I. Penilaian oleh Pendamping Lapangan

Tabel 1. Aspek Penilaian oleh Pendamping Lapangan

| NO | Aspek Yang Dinilai | Kurang (≤ 50) | Cukup (51-65) | Baik (66-80) | Sangat Baik (≥ 81) |
|----|--|-------------------------|------------------|-----------------|------------------------------|
| 1. | Disiplin Kerja | | | | 95 |
| 2. | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja | | | | 90 |
| 3. | Sikap, etika, dan tingkah laku saat bekerja | | | | 95 |
| 4. | Kreatifitas dan keterampilan | | | | 90 |
| 5. | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan | | | | 90 |
| 6. | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | | | | 95 |
| 7. | Kemampuan berkomunikasi | | | | 95 |
| 8. | Produktifitas kerja | | | | 90 |

Catatan : Penilaian harap di isi dengan angka

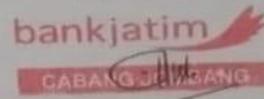
*Peserta magang menghasilkan produk / karya

Catatan

Bait Salam Ety. magang Mampu beradaptasi dg lingkungan. Serta supan santun

Jombang, 30 Agustus 2023

Pendamping Lapangan



(Tista Kartika)
Peny. Ops Dana

Lampiran 5 Dokumentasi



