

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**TATA KELOLA DAN SISTEM ADMINISTRASI CUSTOMER SERVICE**  
**DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**



Oleh

Dino Khoirun Dafiq

2161119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA**  
**JOMBANG**  
**2024**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**TATA KELOLA DAN SISTEM ADMINISTRASI CUSTOMER SERVICE**  
**DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**



Oleh:

Dino Khoirun Dafiq

2161119

Jombang, 30 Agustus 2024

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



(Kartika Candra P)  
NIP.20041926

Dosen Pembimbing Lapangan

(Dr. Rita Mertianing SE., MM.)  
NIDN.Q703037902

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Eriyat Pancaningrum, ST., MSM.)  
NIDN.0716097205

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang maha Esa karena atas karunia-Nya penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) STIE PGRI Dewantara Jombang tahun ajaran 2024 dapat diselesaikan tepat waktu. Laporan pelaksanaan program magang merupakan syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Laporan ini disusun berdasarkan pengetahuan dan pengamatan penulis dalam pelaksanaan program KKM yang dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Kabupaten Jombang yang berlangsung sejak tanggal 01 Juli - 31 Agustus 2024. Dalam penyusunan laporan pelaksanaan program magang ini tentunya tidak lepas dari dukungan, partisipasi, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Erminati P, ST.,MSM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Dr. Rita Mutiarni SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing STIE PGRI Dewantara Jombang, yang telah memberikan arahan dan saran dalam penulisan laporan ini.
3. Ibu Kartika Candra P Selaku Pendamping Lapangan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Jombang yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama pelaksanaan magang.
4. Teman - teman dan Orang tua yang telah memberikan dukungan dan

motivasi pada laporan kerja magang ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan magang di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Jombang, 30 Agustus 2024

(Dino Khoirun Dafiq)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	3
1.3 Manfaat .....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	5
2.1 Sejarah Bank Jatim .....	5
2.2 Struktur Organisasi Bank jatim.....	8
2.3 Kegiatan Umum Bank Jatim.....	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....	26
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang .....	26
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	26
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	30
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	32
DAFTAR PUSTAKA .....	34
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 4 Denah Lokasi .....	3
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank Jatim .....	9
Gambar 2. 3 Logo Bank Jatim .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 3 Perubahan Logo Bank Jatim .....	13
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang dari perusahaan.....</b>	<b>35</b>
<b>Lampiran 2 Formulir Kegiatan Harian Magang/<i>Log Book</i>.....</b>	<b>36</b>
<b>Lampiran 3 Dokumentasi Foto.....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran 4 Penilaian oleh Pendamping Lapangan .....</b>	<b>44</b>
<b>Lampiran 5 Penilaian oleh Dosen Pembimbing .....</b>	<b>45</b>
<b>Lampiran 6 Perkembangan Bank Jatim .....</b>	<b>46</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan tinggi memiliki peran penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dunia kerja. Salah satu metode efektif untuk mencapai tujuan ini adalah melalui program Kuliah Kerja Magang (KKM). Program KKM memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktek nyata di dunia industri.

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu kegiatan akademik yang sangat penting dalam kurikulum pendidikan tinggi, terutama bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang. KKM bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa agar mereka dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja nyata. Pengalaman ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan praktis dan profesional mahasiswa serta mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di dunia kerja setelah lulus.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang, khususnya Program Studi Manajemen dan Akuntansi, memahami pentingnya integrasi antara teori dan praktek dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu, program KKM menjadi bagian integral dari kurikulum untuk membekali mahasiswa dengan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan industri.

Untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dan profesional di bidang perbankan, STIE PGRI Dewantara Jombang menyelenggarakan program Kuliah Kerja Magang (KKM) yang bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa. Melalui program ini, mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja, khususnya di sektor perbankan.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, Jombang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami lebih dalam tentang operasional bank, manajemen risiko, pelayanan nasabah, serta berbagai aspek teknis dan manajerial lainnya yang menjadi bagian dari kegiatan perbankan sehari-hari. Pengalaman ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keterampilan mahasiswa, sehingga mereka lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja setelah menyelesaikan studi.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan magang dan untuk mendokumentasikan berbagai kegiatan, pengalaman, serta pengetahuan yang diperoleh selama magang. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan magang di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk atau lembaga keuangan lainnya.

Dengan demikian, melalui program Kuliah Kerja Magang ini, diharapkan terjalin hubungan yang lebih erat antara dunia pendidikan dan dunia industri, serta tercipta sinergi yang positif dalam rangka mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan siap berkontribusi bagi pembangunan ekonomi daerah dan nasional.

## **1.2 Tujuan**

Pelaksanaan KKM di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, cabang Jombang, memiliki beberapa tujuan utama:

1. Memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam mengelola berbagai aspek operasional perbankan.
2. Memungkinkan mahasiswa untuk menerapkan konsep-konsep manajemen dan akuntansi yang telah dipelajari di dalam kelas ke dalam situasi kerja nyata.
3. Memberikan pemahaman mendalam mengenai operasional perbankan dan kontribusinya terhadap perekonomian daerah.
4. Membangun keterampilan profesional dan etika kerja yang diperlukan dalam dunia kerja.

## **1.3 Manfaat**

Pelaksanaan KKM di Bank Jatim diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, antara lain:

1. Mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung dalam operasional perbankan yang tidak bisa didapatkan di dalam kelas.
2. Keterampilan manajemen, akuntansi, dan komunikasi mahasiswa akan meningkat secara signifikan.

## **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di:



Gambar 1.4 Denah Lokasi

Nama lembaga : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk  
Jenis lembaga : Perbankan  
Alamat : Jl. KH Wahid Hasyim No.36, Jombang, Kec.  
Jombang, Kabupaten Jombang.

### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, cabang Jombang yaitu selama 2 bulan mulai dari tanggal 1 Juli-31 Agustus 2024.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Bank Jatim**

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.

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.

#### 2.1.1 Visi dan Misi Bank Jatim

##### Visi

1. 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 Bank Jatim**

Struktur organisasi merupakan salah satu pencapaian tujuan dan sasaran organisasi serta wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap anggota organisasi pada setiap pekerjaan, sehingga struktur organisasi dibuat secara sederhana, efektif untuk dapat bekerja secara efisien. Selain itu struktur organisasi sering disebut bagan atau skema organisasi, dengan ini gambaran skematis tentang hubungan pekerjaan antara orang yang terdapat dalam suatu badan atau perusahaan untuk mencapai tujuan.

Demikian pula halnya dengan bank Jatim Jombang, pegawainya melakukan pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tanggung jawabnya, dan satu sama lain saling berhubungan dalam usaha menciptakan suasana kerja yang disiplin dan dinamis agar tercapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Oleh karena itu organisasi harus dapat menggambarkan secara jelas fungsi dari tiap-tiap bagian yang terdapat pada organisasi tersebut. Adapun struktur Bank Jatim Jombang sebagai berikut:



## **2.3 Kegiatan Umum Bank Jatim**

### **2.3.1 Kegiatan Usaha Utama**

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu;
- b. Memberikan Kredit;
- c. Menerbitkan surat pengakuan hutang
- d. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun- untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  1. Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  2. Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  3. Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah;
  4. Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
  5. Obligasi;
  6. Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  7. Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sesuai -dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah
- f. 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;

- g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga
- h. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat dalam bursa efek;
- i. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dan/ atau sebagai Bank Devisa dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh yang berwenang;
- j. Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain termasuk melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- k. Menyelenggarakan usaha-usaha perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik didalam maupun di luar negeri.

### **2.3.2 Kegiatan Usaha Penunjang**

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

- a. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- b. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak;
- c. 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

- d. Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat;
- e. 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;
- f. 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;
- g. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun sesuai dengan ketentuan peraturan dana pensiun yang berlaku;
- h. 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;
- i. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tabel 2. 3 Perubahan Logo Bank Jatim

LOGO	TAHUN	KETERANGAN
	<p>1963-1974</p>	<p>Dirancang dan dibuat pada tahun 1963 oleh Bp. Abdullah, yang merupakan satu-satunya karyawan Bank Jatim saat itu, berupa tulisan BPD dalam lingkaran berwarna biru langit dan gambar seutas pita bertuliskan JATIM. Digunakan untuk Pekan Olah Raga Antar Bank (PORAB) pertama di Surabaya. Melambangkan cita-cita tinggi, keutuhan, kesatuan dan tekad yang bulat.</p>
	<p>1974-1988</p>	<p>Dibuat oleh H. Rahman Kamil, pemenang lomba cipta logo antar karyawan Bank Jatim tahun 1974. Logo resmi pertama Bank Jatim, yang berbentuk perisai segi empat dengan dasar hijau. Menggunakan Tugu Pahlawan Sebagai simbol dibelit tulisan BPD.</p>
	<p>1988-1998</p>	<p>Logo resmi kedua Bank Jatim, yang dibuat oleh seorang seniman atas inisiatif Bp. A. Nur Chasan, mantan Direktur Bank Jatim. 5 (lima) garis perspektif yang membentuk tugu pahlawan dalam lingkaran dengan topping berbentuk kubah melambangkan pandangan dan cita-cita pembangunan Bank Jatim yang berlandaskan Pancasila.</p>

	<p>1998-2011</p>	<p>Menggantikan tulisan Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Motto Aman Terpercaya lahir pada tanggal 14 Juli 1998, dengan maksud bahwa Bank Jatim memiliki kemampuan melaksanakan tugas termasuk menjamin keamanan yang diamanahkan masyarakat dengan penuh tanggung jawab.</p>
	<p>Tagline 2011: bersama kami berkembang pasti</p>	<p>Memperingati Usia Emas, Bank Jatim melakukan penggantian logo menjadi Kepakan Sayap berwarna merah dengan tagline "Bersama Kami, Berkembang Pasti". 5 helai bulu menggambarkan 5 semangat baru Bank Jatim.</p>
	<p>Tagline 2014: Yang Terbaik Untuk Anda</p>	<p>Pada tanggal 23 November 2014, Bank Jatim resmi meluncurkan tagline baru yang sebelumnya "Bersama Kami, Berkembang Pasti" berubah menjadi "Yang Terbaik Untuk Anda." Filosofi Tagline :Untuk mencapai BPD <i>Regional Champion</i> atau lebih dari itu, maka Bank Jatim harus memaksimalkan potensi terbaiknya mulai dari pelayanan hingga penyediaan produk-produk yang terus dikembangkan dan diciptakan berbasis teknologi.</p>



Gambar 2. 3 Logo Bank Jatim

Makna Logo :

Inspirasi bentukan dari logo Bank Jatim merupakan sayap Burung Garuda yang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Burung Garuda adalah lambang nasional Indonesia. Dalam mitologi Jawa, Burung Garuda adalah “*Bird of Life*” atau burung kehidupan yang membawa kemuliaan. Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat aerodinamis dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang ingin dicerminkan dalam logo Bank Jatim dengan harapan Bank Jatim dapat terbang tinggi menuju goal yang diinginkan, serta terjadi keseimbangan antara dana yang diperoleh dari masyarakat/pemerintah dan disalurkan dalam bentuk kredit/pembiayaan sehingga tercipta perekonomian berazaskan kerakyatan.

### 2.3.1 Penghargaan Bank Jatim

1. 18TH *BANKING SERVICE EXCELLENCE AWARDS* 2021 :  
PERINGKAT I SMS *BANKING* KELOMPOK BPD
2. 18TH *BANKING SERVICE EXCELLENCE AWARDS* 2021 :  
PERINGKAT I *MOBILE BANKING* KELOMPOK BPD
3. 18TH *BANKING SERVICE EXCELLENCE AWARDS* 2021 :  
PERINGKAT II *BEST OVERALL PERFORMANCE* KELOMPOK

BPD

4. INDONESIA TOP COMPANIES AWARDS 2021 : Indonesia Top Companies Awards 2021: Sektor Regional Development Bank
5. Indonesia Corporate Secretary & Corporate Communication Award VI 2021 2nd The Best Informative Website 2021 Kategori BPD Perusahaan Terbuka (Tbk)
6. 12TH IICD Corporate Governance Conference and Award Best Disclosure & Transparency
7. TOP CSR AWARDS 2021 : TOP LEADER ON CSR COMMITMENT 2021
8. TOP CSR AWARDS 2021 : TOP CSR AWARDS 2020 STAR 4 Indonesia Enterprises Risk Management Award IV 2021
9. 1st The Best Indonesia Enterprises Risk Management Award IV 2021 Kategori BPD Perusahaan Terbuka Buku 3 Aset >RP 75 T
10. PR INDONESIA AWARDS 2021 : Silver Winner PR Indonesia Awards 2021 SUB Kategori E-Magazine Expresi Vol 17
11. PR INDONESIA AWARDS 2021 : Terpopuler di Media Cetak 2020 SUB Kategori BUMD dan Perusahaan Daerah
12. Indonesia Best BUMD Awards 2021: The Front Line of Indonesia's Economic Reconvert Indonesia Best BUMD Awards 2021 on Supporting Local Business Industriess Through Outstanding Business Development Programs at East Java, Java Island Kategori Regional Bank

13. *E-Awarding 2021 Indonesia Public Relation Award : The Best Public Relation in Company Management on Culturalized Banking and Marketing System*
14. *Top Digital Awards 2020 : Top Leader on Digital Implementation*
15. *Top Digital Awards 2020 : Top Digital 2020 Level Stars 4*
16. *The Best Indonesia Operational Excellence Award : Platinum Award*  
*1<sup>st</sup> The Best Indonesia Operational Excellence Award BPD Buku III - Public Company*
17. *Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2020 : Penerima Penganugerahan Perbankan yang Membantu Inovasi dan Implementasi ETP dilingkungan Pemda Jatim*
18. *Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2020 : Pemimpin BUMD Terpopuler di Media Digital 2020*
19. *Indonesia Best BPD Awards 2020 : Indonesia Best BPD Award 2020 "Business Acceleration Toward a Better and Continuous Regional Development"*
20. *SIMPEL AWARDS 2020 : Bank dengan Perkembangan Program SimPel/SimPel iB Terbaik Kategori Bank Pembangunan Daerah*
21. *TOP BUMD AWARD : Top Bank Award 2020 Predikat Platinum (Tertinggi) Kategori Buku 3*
22. *CNBC Awards 2020 : The Best Regional - The Most Profitable Regional Bank*
23. *Infobank Award : 25th Infobank Awards 2020 pada kategori "Modal*

Inti Rp. 5T s/d <30T dengan predikat "Sangat Bagus" selama 20 tahun berturut-turut

24. TOP BUMD *Award* 2020 : *Top of The Top BUMD Award* 2020

25. TOP BUMD *Award* 2020 : TOP BUMD Star 5

26. TOP BUMD *Award* 2020 : TOP CEO BUMD 2020

*Best Bank Award* 2020 : Bank Terbaik 2020 Kategori BPD dengan Modal Inti Rp 5T - 30T

27. Indonesia *Best Bank Award* 2020 : Bank Berpredikat Sangat Sehat Kategori Buku 3 dengan Aset Antara 50 T - 100 T

28. 2nd Infobank TOP BUMD 2020 : Bank Jatim *with Predicate "Excellent" for The Financial Performance During September 2018-2019*

29. PRIA *Award* 2020 : *Bronze Winner* Sub Kategori Video Profil

30. PRIA *Award* 2020 : Pemenang Platinum Kategori BUMD & Perusahaan Daerah

31. PRIA *Award* 2020 : *Bronze Winner* Sub Kategori *Sustainability Business*

32. PRIA *Award* 2020 : *Bronze Winner* Sub Kategori Media Sosial

33. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 : Peringkat II *Satisfaction Index* 2020 ATM

34. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 : Peringkat II *Satisfaction Index* 2020 Fisik

35. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :

- Peringkat I *Satisfaction Customer Service Index* 2020
36. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat I *Referral Index* 2020
37. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat II *Customer Purchase Index* 2020
38. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat I *Customer Knowledge Index* 2020
39. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat I *Customer Influence* 2020
40. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020  
Peringkat II *Satisfaction Index* 2020
41. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat I *Satisfaction Satpam*
42. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat I *Engagement Index* 2020
43. 3rd *Satisfaction, Loyalty, and Engagement (SLE) Awards* 2020 :  
Peringkat IV *SLE Index* 2020
44. *Public relations* Indonesia awards 2019: *bronze winner kategori website* March 28th 2019.
45. *Public relations* Indonesia award 2019: *bronze winner brand visual identity* March 28th 2019.
46. TOP BUMD 2019: Top *ceo* BUMD 2019 April 29th 2019.
47. TOP BUMD 2019: Top BPD Buku III 2019 29th 2019

48. TOP BUMD 2019: TOP BUMD *Of the year* 2019 April 29th 2019
49. CSA Awards 2019: penghargaan sebagai emiten pilihan CSA Awards 2019 July 18th 2019.
50. Humas Indonesia: terpopuler di media online kategori BUMD August 30th 2019.
51. *Best Banking Award* 2019 “*Surviving and Thriving The Next Downturn*”: *best banking award* 2019 “*Surviving and Thriving The Next Downturn*” bank berpredikat “SEHAT” November 15th 2019.
52. Rekor muri Indonesia: rekor muri penempelan QR code terbanyak di kotak amal November 9th 2019.
53. Museum rekor dunia Indonesia: rekor muri penyelenggara pendukung menabung saham dari penjualan sampah oleh mahasiswa terbanyak September 12th 2019.
54. ISDA 2019: CSR Based on SNI ISO 26000:2013 kat. Silver atas pencapaian SDGs 6 September 6th 2019.
55. *Brand Finance plc*: Ranked no.67 *in the Indonesian’s Most Valuable Brands* May 8th 2019.
56. Indonesia *Financial TOP Leader Awards* 2019: kategori bank pembangunan daerah april 30th 2019.
57. TOP BUMD 2019 : Pembina TOP BUMD 2019 29th 2019. PRIMA Awards : *Best Issuer Bank Category Tier 3 – Regional Bank* October 10th 2019.
58. Hari Pahlawan : Atas partisipasi dalam rangka peningkatan sarana

sanitasi yang layak untuk mewujudkan kota surabaya stop buang air besar sembarangan.

59. SLE AWARD 2019 : Peringkat III SLE *Index* 2019
60. SLE AWARD 2019 : Peringkat II *Satisfaction March* 14th 2019
61. SLE AWARD 2019 : Peringkat II Kategori *Satisfaction Index* 2019  
ATM BPD *March* 14th 2019.
62. SLE AWARD 2019 : Peringkat I kategori *Satisfaction Index* 2019 Fisik  
BPD *March* 14th 2019.
63. SLE AWARD 2019 : Peringkat III *Engagement March* 14th 2019.
64. SLE AWARD 2019 : Peringkat III kategori NPS *March* 14th 2019
65. Kepala Daerah dan BUMD Terbaik 2019 : BPD terbaik aset 50T  
sampai dibawah 100T *July* 26th 2019.
66. *Public Relations* Indonesia Award 2018 : Terpopuler di media  
subkategori BUMD dan perusahaan swasta daerah *March* 29th 2018.
67. 24th Infobank *Awards* 2019 : atas kinerja sangat bagus 2004-2018  
*August* 29th 2019.
68. *Obsession* TOP CEO Awards : CEO BPD terbaik *March* 2019.
69. BUMD Jatim Awards : *Grand Inovasi* *December* 17th 2019.
70. Majalah Investor Awards *Best Bank* 2019 : Bank Terbaik 2019  
kategori BPD Buku III *June* 28th 2019.
71. Infobank *Banking Service Excellence* : 1st best Internet *Banking* *June*  
27th 2019.
72. Infobank *Banking Service Excellence* : 1st best SMS *Banking* *June*

- 27th 2019.
73. 8th Infobank Digital *Brand Awards* 2019 : peringkat II Bank Umum Konvensional *May* 19th 2019.
74. 8th Infobank Digital *Brand Awards* 2019 : Peringkat II Unit Usaha Syariah – Bank Umum Konvensional *May* 19th 2019.
75. 8th Infobank Digital *Brand Awards* 2019 : Peringkat II KPR – Bank Umum Konvensional *May* 19th 2019.
76. Majalah Forbes Indonesia : *Best of the Best 50 high performing public listed companies in Indonesia (August 2019 issue)* October 30th 2019.
77. Tempo *Financial Business Award* 2019 : *The Best In Retail Banking Services* : Kategori BPD November 27th 2019.
78. 24th Infobank Awards 2019 : *The Best Bank In Structure Finance* 2019 *August* 29th 2019.
79. *Obsession TOP CEO Award* : CEO BPD terbaik *March* 2019.
80. 24th Infobank Awards 2019 : Atas kinerja sangat bagus 2004-2018 *August* 29th 2019.
81. Asia *Sustainability Reporting Rating* 2019 : *Silver rank* November 1st 2019.
82. BUMD Awards 2019 : Grand Inovasi *December* 17th 2019. *The Best Performing Bank* 2019 : *The Finance – December* 11th 2019.
83. BUMD terbaik Mitra Bhirawa – Bhirawa Award 2018 : Harian Bhirawa –20 Desember 2018.
84. *Leading in Regional Development Contribution* 2018 SPEx2 Awards :

- Tempo Media Group – 26 November 2018.
85. *2 Most Improved PLCs – 2nd ASEAN Corporate Governance Awards ASEAN Corporate Governance – 21 November 2018.*
86. Bank Terbaik Implementasi Sempel/Simple IB : OJK – 27 Oktober 2018.
87. Indonesia *Living Legend Companies* 2018 : Majalah SWA – 1 Oktober 2018.
88. *The Most Efficient Bank Indonesia Banking Award 2018 : TEMPO – 26 September 2018.*
89. *The Best Banking Digital services Indonesia Banking Award 2018 : TEMPO – 26 September 2018.*
90. *The Most Reliable Bank Indonesia Banking Award 2018 : TEMPO – 26 September 2018.*
91. TOP Bank bidang pemberdayaan UMKM : BusinessNews – 10 Agustus 2018.
92. TOP Bank Buku III 2018 : *BusinessNews* – 10 Agustus 2018.
93. TOP BPD Buku III 2018 : *BusinessNews* – 10 Agustus 2018.
94. TOP BUMD 2018 : *BusinessNews* – 10 Agustus 2018.
95. TOP CEO BUMD 2018 : *BusinessNews* – 10 Agustus 2018.
96. *Best of the Best 2018 : BusinessNews* – 10 Agustus 2018.
97. *Business Practitioner ICSB Indonesia Presidential Award 2018 : International Council for Small Business – 7 Agustus 2018.*
98. *ASEAN Best Public Companies : Majalah SWA 26 Juli 2018.*

99. BPD dengan modal inti Rp 5 Triliun – 30 Triliun *Best Bank* 2018 :  
Majalah Investor, Berita Satu 29 Juni 2018.
100. *Regional Government Bank Corporate Image Award* 2018 : *Frontier Group* 7 Juni 2018.
101. *Rangked 77th in most valuable Indonesia brands 2018 with a US\$ 54 Million Brand Value & A Brand Rating* : Majalah SWA, *Brand Finance*, WIR Global 31 Mei 2018.
102. Bank BPD – TBK – BUKU III – Aset < Rp 50 trilliun Human Capital *Award IV* 2018 : *Economic review* 30 Mei 2018.
103. Peringkat 1 *Engagement Bank Pembangunan Daerah Satisfaction Loyalty Engagement Awards* 2018 : Infobank – 17 Mei 2018.
104. Peringkat III *Overall Satisfaction Loyalty Engagement Awards* 2018 :  
Infobank – 17 Mei 2018.
105. *Regular Banking Contact Center Service Excellence Award : Service Excellence, Carre* – 10 April 2018.
106. *Bronze Winner Media Cetak Internal BUMD & Swasta Daerah Public Relations Indonesia Awards* 2018 : PR Indonesia – 29 Maret 2018.
107. *Silver Winner Website BUMD & Swasta Daerah Public Relations Indonesia Awards* 2018 : PR Indonesia – 29 Maret 2018.
108. *The Big 7 Indonesia Corporate Secretary & Corporat Communication Award III* 2018 : *Economic Review* 2 Maret 2018.
109. *Good Financial Performance Kategori Regional Development Bank* :  
29 November 2017, meraih *Good Financial Performance* Kategori

*Regional Development Bank* pada Indonesia *Best Banking Brand Award* yang diselenggarakan oleh Warta Ekonomi.

110. Peringkat 1 Perusahaan Perbankan Tbk : 3 November 2017 meraih peringkat 1 Perusahaan Perbankan Tbk ada Indonesia *GCG Award* 2017 yang diselenggarakan Majalah *Economic Review*.

111. Instansi Peduli Olahraga : 27 September 2017 sebagai Instansi peduli olahraga dari Gubernur JATIM dalam memperingati Hari Olahraga Nasional 2017.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja Magang**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang dimulai pada tanggal 01 Juli 2024 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2024. Dengan waktu lima hari kerja dalam seminggu dari hari Senin dengan hari Jumat dimulai pukul 08:00 sampai pukul 15:00 WIB. Dan bertempat di kantor Bank Jatim Jombang di Jl. KH Wachid Hasyim No.36, Kecamatan Jombang, Kabupaten Jombang.

Perkenalan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Bank Jatim adalah proses pengenalan program magang yang ditawarkan oleh Bank Jatim kepada mahasiswa yang ingin mendapatkan pengalaman praktis di dunia perbankan. Program ini bertujuan untuk memberikan wawasan, keterampilan, dan pengalaman kerja kepada penulis, sehingga mereka siap memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan studi mereka. Perkenalan KKM di Bank Jatim bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif tentang program magang yang ditawarkan. Hal ini membantu mahasiswa memahami apa yang diharapkan dari penulis dan apa yang penulis bisa dapatkan dari program ini, sehingga penulis dapat mempersiapkan diri dengan baik dan memaksimalkan manfaat dari pengalaman magang mereka.

#### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan di divisi Customer Service (CS) kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk antara lain:

### 1. Mendata Surat Keluar dan Masuk di Bank Jatim

Mendata surat keluar dan masuk di Bank Jatim adalah proses administrasi yang penting untuk memastikan bahwa semua komunikasi tertulis yang masuk dan keluar dari bank dicatat dan dikelola dengan baik. Proses ini melibatkan beberapa langkah kunci untuk menjaga kelancaran operasional dan memastikan semua informasi terdokumentasi dengan rapi.

### 2. Pemberkasan di Bank Jatim

Pemberkasan di Bank Jatim adalah proses pengumpulan, verifikasi, dan penyimpanan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk berbagai keperluan perbankan. Proses ini umumnya diperlukan untuk keperluan seperti pembukaan rekening, pengajuan pinjaman, atau produk keuangan lainnya. Proses pemberkasan ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua transaksi dan layanan perbankan berjalan dengan baik, aman, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

### 3. Menginput data berkas di Bank Jatim

Menginput data berkas di Bank Jatim adalah proses memasukkan informasi dari dokumen fisik atau elektronik ke dalam sistem manajemen data bank. Proses ini penting untuk memastikan bahwa semua data yang relevan dapat diakses, dianalisis, dan digunakan secara efektif. Proses menginput data berkas di Bank Jatim sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang dimiliki bank akurat, up-to-date, dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang membutuhkan, baik untuk keperluan operasional, analisis, maupun pengambilan keputusan.

#### 4. Pengarsipan di Bank Jatim

Pengarsipan di Bank Jatim adalah proses penyimpanan dan pengelolaan dokumen-dokumen penting secara sistematis untuk memastikan bahwa data nasabah dan transaksi perbankan dapat diakses dengan mudah dan aman saat diperlukan.

Pengarsipan yang baik di Bank Jatim tidak hanya membantu dalam memenuhi kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga memastikan efisiensi operasional dan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

#### 5. Mengisi formulir data nasabah Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)

Tabungan SimPel adalah produk tabungan yang dirancang khusus untuk pelajar. Tujuan dari tabungan ini adalah untuk menanamkan kebiasaan menabung dan mengelola keuangan sejak dini. Produk ini merupakan hasil kerjasama antara Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan perbankan di Indonesia. Dengan adanya Tabungan SimPel, diharapkan para pelajar dapat belajar mengelola uang mereka dengan baik, membiasakan diri untuk menabung, dan mempersiapkan masa depan yang lebih baik. Program ini juga diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, dengan mendorong lebih banyak masyarakat, terutama generasi muda, untuk memiliki rekening di bank.

Dari hasil pengamatan penulis selama magang di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk, ditemukan beberapa masalah yang dihadapi para karyawan di divisi cs antara lain:

1. Waktu tunggu yang lama terutama pada jam-jam sibuk dan keterbatasan ruang

yang dapat menampung banyak nasabah sekaligus. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi bagi nasabah, terutama ketika mereka harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan.

2. Pengarsipan data nasabah di PT Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk menunjukkan bahwa data nasabah disimpan dalam bentuk fisik dan digital. Dokumen fisik seperti formulir pembukaan rekening dan kontrak kredit disimpan di ruang arsip dengan akses terbatas, sementara data digital dikelola melalui sistem manajemen informasi perbankan yang terintegrasi. Meskipun sistem ini memungkinkan pencarian dan pengelolaan data dengan cepat, terdapat beberapa tantangan, seperti risiko kerusakan pada dokumen fisik dan potensi ancaman siber terhadap data digital.
3. Proses pengisian data nasabah Smpel. Proses ini memerlukan ketelitian dari nasabah dalam mengisi data pribadi dan informasi lain yang dibutuhkan. Penulis menemukan bahwa sebagian nasabah, terutama pelajar, sering memerlukan bantuan dalam memahami bagian-bagian tertentu dari formulir. Kesalahan pengisian data, seperti penulisan nama atau nomor identitas yang tidak sesuai, sering terjadi dan dapat memperlambat proses pendaftaran. Oleh karena itu, pendampingan dari petugas bank dalam membantu nasabah mengisi formulir sangat penting untuk memastikan keakuratan data yang dimasukkan. Meskipun staf bank membantu dalam proses pengisian, beberapa nasabah mengalami kesulitan dalam memahami bahasa teknis yang digunakan dalam formulir dan persyaratan yang diperlukan. Selain itu, proses ini sering kali memakan waktu cukup lama, terutama saat ada antrian panjang, karena banyak

nasabah harus mengisi formulir dengan bantuan staf, yang memperlambat alur pelayanan.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Dari hasil pengamatan penulis di PT. Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

1. Pemecahan masalah/solusi dalam komunikasi nasabah, perusahaan memperkenalkan sistem antrian digital yang memungkinkan nasabah untuk mengambil nomor antrian secara online dan mendapatkan perkiraan waktu layanan, sehingga mereka tidak perlu menunggu terlalu lama di lokasi. Selain itu, penambahan jumlah staf pada jam-jam sibuk dan peningkatan kapasitas ruang layanan di cabang-cabang juga dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan nasabah. Dengan implementasi solusi ini, komunikasi langsung dengan nasabah akan menjadi lebih efisien, serta mampu memberikan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan.
2. Sedangkan dalam pengarsipan, perusahaan disarankan agar PT Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk meningkatkan proses digitalisasi dokumen fisik untuk mengurangi risiko kerusakan dan mempermudah akses terhadap data. Selain itu PT pembangunan daerah Jawa Timur Tbk perlu ada penguatan sistem keamanan data digital melalui penggunaan teknologi enkripsi yang lebih canggih dan pelaksanaan audit keamanan secara rutin. Peningkatan kapasitas infrastruktur IT, seperti server dan jaringan, juga akan membantu mempercepat akses dan memastikan keandalan pengelolaan data nasabah. Dengan implementasi solusi ini PT pembangunan daerah Jawa Timur Tbk pengarsipan

data nasabah di perusahaan akan menjadi lebih efisien, aman, dan responsif terhadap kebutuhan operasional.

3. Dalam pengisian Formulir Data Tabungan SimPel, perusahaan perlu menyederhanakan bahasa dan instruksi dalam formulir Tabungan Sempel agar lebih mudah dipahami oleh nasabah dari berbagai latar belakang. Selain itu, menyediakan panduan pengisian formulir dalam bentuk video atau infografis di lokasi cabang dan situs web perusahaan dapat membantu nasabah mengisi formulir dengan lebih mandiri. Dengan cara ini, proses pengisian formulir dapat menjadi lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam layanan tabungan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan magang di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk dapat disimpulkan bahwa:

1. Waktu yang lama dan keterbatasan ruang pada jam sibuk dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan frustrasi bagi nasabah.
2. PT Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk menyimpan data nasabah secara fisik dan digital, dengan tantangan dalam pengelolaan sistem informasi.
3. Pengisian data nasabah butuh ketelitian dan bantuan staf untuk mencegah kesalahan dan mempercepat proses pendaftaran, terutama saat antrian panjang.

#### **4.2 Saran**

1. Bagi instansi/Tempat Magang:
  - a. Perusahaan memperkenalkan sistem antrian digital dan menambah staf untuk mempercepat layanan nasabah.
  - b. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan digitalisasi, keamanan data, dan infrastruktur IT untuk efisiensi pengarsipan.
  - c. Perusahaan perlu menyederhanakan formulir dan menyediakan panduan visual untuk mempermudah pengisian.
2. Bagi Mahasiswa
  - a. Para mahasiswa sebaiknya melakukan persiapan diri sebelum mengikuti kegiatan magang agar dapat dengan mudah beradaptasi dan memahami tentang pekerjaan yang diberikan sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan

dengan cepat, teliti dan sesuai arahan.

- b. Mahasiswa harus menaati segala peraturan yang berlaku pada perusahaan tempat magang.

## DAFTAR PUSTAKA

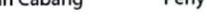
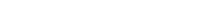
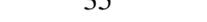
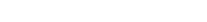
STIE PGRI DEWANTARA.2024/2025. *Buku Pedoman Kuliah Kerja Magang. Jombang*

Bank Jatim 2021.<https://www.bankjatim.co.id/id/tentangbankjatim/profil#:~:text=PT%20Bank%20Pembangunan%20Daerah%20Jawa,91%20tanggal%2017%20Agustus%201961>.

Bank Jatim 2021. <https://www.bankjatim.co.id/id/tentang-bankjatim/penghargaan> 19 Agustus 2024

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang dari perusahaan

<b>SURAT KETERANGAN</b> Nomor: 063/1454/JBG/UM&AKT/SRT	
Yang bertanda tangan dibawah ini :	
Nama	: HANIF JULHAMSYAH
Jabatan	: Pemimpin Cabang
Perusahaan	: Bank Jatim Cabang Jombang
Alamat	: Jalan KH Wakhid Hasyim No 36, Jombang
Dengan ini menerangkan bahwa pada tanggal 01 Juli 2024 s.d 30 Agustus 2024 telah selesai melaksanakan pemagangan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang atas nama :	
Nama	: Dino Khoirun Dafiq
NIM	: 2161119
Program Studi	: Manajemen Keuangan
Mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan pemagangan dengan baik.	
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.	
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk Cabang Jombang	
 	
Hanif Julhamsyah Pemimpin Cabang	Yogi Dwi Finanda Peny Akt & Umum
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	
	

## Lampiran 2 Formulir Kegiatan Harian Magang/Log Book

### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Dino Khoirun Dafiq  
 NIM : 2161119  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.  
 Bagian/Bidang : Customer Service

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	01 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkenalan dengan pegawai di kantor Bank Jatim Jombang</li> <li>Mendata surat masuk &amp; keluar</li> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
	02 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menstempel berkas</li> <li>Membantu penginputan data berkas</li> </ul>	
	03 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu penginputan data berkas</li> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
	04 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu penginput data berkas</li> <li>Membantu pengarsipan</li> </ul>	
	05 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
II	08 Juli 2024	<del>OFF</del> Sakit	—
	09 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu penginputan data</li> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	

	10 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu pemberkasan</li> <li>Pengarsipan</li> </ul>	
	11 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu pemberkasan</li> <li>Pengarsipan</li> </ul>	
	12 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mendata surat keluar dan masuk</li> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
III	15 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu penginputan data berkas</li> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
	16 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu Pemberkasan</li> </ul>	
	17 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
	18 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu pemberkasan</li> </ul>	
	19 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu Pemberkasan</li> </ul>	
IV	22 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	23 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	

	24 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	25 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	26 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
V	29 Juli 2024	<del>Bank</del> Sakit	—
	30 Juli 2024	<del>Bank</del> Sakit	—
	31 Juli 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	

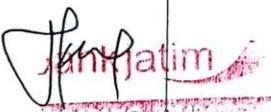
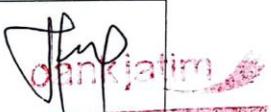
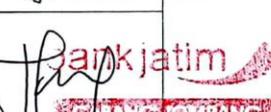
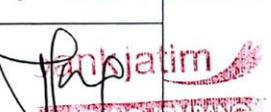
Jombang, 30 Agustus 2024  
Pendamping Lapangan,

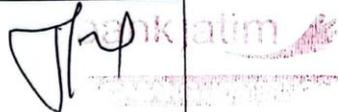
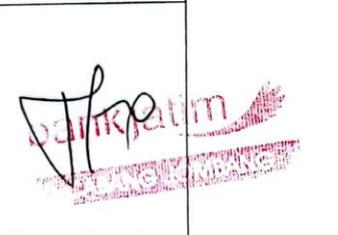
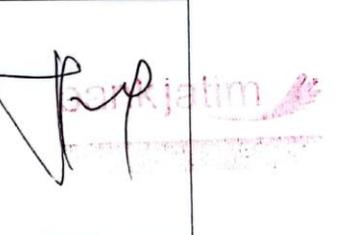
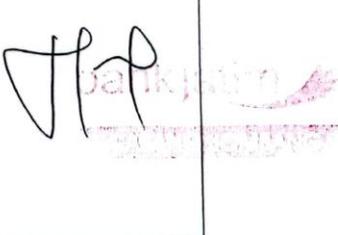
(Kartika Candra P)

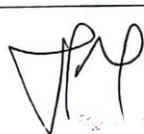
### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Dino Khoirun Dafiq  
 NIM : 2161119  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat KKM : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.  
 Bagian/Bidang : Customer Service

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda tangan
I	01 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	02 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	03 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
II	05 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	06 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	07 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	08 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	09 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
III	12 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	13 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	14 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	15 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
	16 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Tabungan SimPel</li> </ul>	
IV	19 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> </ul>	

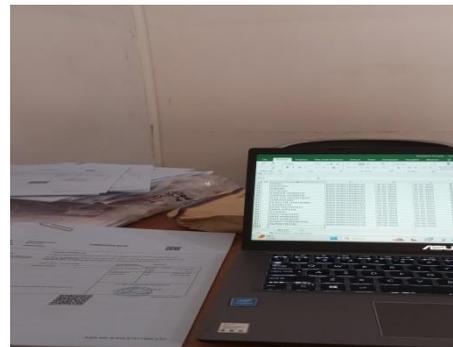
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel</li> </ul>	
	20 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel</li> </ul>	
	21 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel &amp; Tabungan Siklus</li> </ul>	
	22 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel &amp; Tabungan Siklus</li> </ul>	
	23 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel &amp; Tabungan Siklus</li> </ul>	
V	26 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel &amp; Tabungan Siklus</li> </ul>	

27 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Mengisi formulir data nasabah tabungan SimPel</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel &amp; Tabungan Siklus</li> </ul>	
28 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel</li> </ul>	
29 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel</li> </ul>	
30 Agust 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu pengarsipan</li> <li>• Meregistrasi Data Tabungan SimPel</li> </ul>	

Jombang, 30 Agustus 2024  
 Pendamping Lapangan,

  
 (Kartika Candra P)

### Lampiran 3 Dokumentasi Foto



## Lampiran 4 Penilaian oleh Pendamping Lapangan



### SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA PROGRAM STUDI-MANAJEMEN

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp.0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471

Email : [info@stiedewantara.ac.id](mailto:info@stiedewantara.ac.id) website : [www.stiedewantara.ac.id](http://www.stiedewantara.ac.id)

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Dino Khoirun Dafiq  
Nim : 2161119  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.  
Bagian/Bidang : Customer Service

No.	Aspek Yang Dinilai	Kurang ( $\leq 50$ )	Cukup (51-65)	Baik (66-80)	Sangat baik ( $\geq 81$ )
1.	Disiplin kerja				95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja				95
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja				95
4.	Kreativitas dan ketrampilan				95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan				95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam Pekerjaan dan lingkungan kerja				95
7.	Kemampuan berkomunikasi				95
8.	Produktivitas kerja*				95

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/karya

Catatan:.....  
.....

Jombang, 30 Agustus 2024  
Pendamping Lapangan/Pejabat Nilai

**CABANG JOMBANG**  
(Kartika Candra P)

## Lampiran 5 Penilaian oleh Dosen Pembimbing



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI-MANAJEMEN**  
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp.0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
Email : [info@stiedewantara.ac.id](mailto:info@stiedewantara.ac.id) website : [www.stiedewantara.ac.id](http://www.stiedewantara.ac.id)

### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Dino Khoirun Dafiq  
Nim : 2161119  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur  
Bagian/Bidang : Customer Service

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (angka 0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	80
2.	Motivasi	80
3.	Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM	80
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	80
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	80
6.	Sistematika laporan	80
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	80
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	80
Nilai total		

Nilai akhir (rata-rata) = nilai total/8 =  $\frac{704}{8} = 88$

Jombang, 30 Agustus 2024  
Dosen Pembimbing Lapangan

(Dr. Rita Mutiarni SE., MM)

## Lampiran 6 Perkembangan Bank Jatim

