

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

**WORK OVERLOAD PADA KARYAWAN  
BANK JATIM CABANG JOMBANG  
(BANK JATIM KANTOR KAS GUDO)**



Oleh :

Bertania Yusita Prila

2061075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA  
JOMBANG  
2023**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

**WORK OVERLOAD PADA KARYAWAN**

**BANK JATIM CABANG JOMBANG**

**(BANK JATIM KANTOR KAS GUDO)**



Oleh :

Bertania Yusita Prila

2061075

Jombang, 28 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



(Yayang Triwahyuni)

Dosen Pembimbing Lapangan

(Ratna Dwijavanti, SE., MM)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancanugrum, ST., MSM)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Bank Jatim Kantor Kas Gudo Jl. Raya Wangkal Gudo, Ds. Gudo, Kec. Gudo, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61463.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si., CRA selaku Pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Ibu Ratna Dwijayanti, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan
4. Ibu Yayang Triwahyuni selaku Pimpinan Bank Jatim Kantor Kas Gudo

Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 25 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG. 4</b>	
2.1 Sejarah perusahaan.....	4
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	9
2.3.1 Prestasi Perusahaan .....	12
<b>BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....</b>	<b>13</b>
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi.....	14
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
4.1 Kesimpulan .....	16
4.2 Saran .....	16
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>19</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Struktur Organisasi dalam Bank Jatim.....	8

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang.	19
<b>Lampiran 2</b> Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa .....	20
<b>Lampiran 3</b> Dokumentasi Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....	23

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tidak terpisahkan dari proses pendidikan), berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain sebagai media pengembangan teoritis (*hardskill*) kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan *softskill* mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan.

Penulis menyusun laporan kuliah kerja magang (KKM) yang berjudul "*Work Overload* Pada Karyawan" dikarenakan terdapat 3 karyawan pada Bank Jatim Kantor Kas Gudo yang menempati masing-masing satu bagian yaitu Pimpinan, *teller*, dan satpam. Tidak adanya karyawan pada bagian customer service, sehingga *teller* yang sekaligus menjadi customer service. Hal tersebut mengakibatkan beban kerja karyawan menjadi berlebihan.

Kelebihan beban kerja atau dapat disebut juga *work overload* adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi kondisi ketegangan emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang sehingga individu tersebut terpaksa memberikan tanggapan melebihi kemampuan, penyesuaian dirinya terhadap tuntutan eksternal atau lingkungan (Marliani, 2015). Kelebihan beban kerja (*work overload*) adalah sejumlah beban kerja yang melebihi batas kemampuan karyawan dengan jangka



waktu tertentu dalam penyelesaian tugas sehingga mengakibatkan karyawan mengalami stres dalam bekerja.

## 1.2 Tujuan

- a. Mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan mengenai *work overload*.
- b. Menganalisis permasalahan yang terjadi di tempat magang.
- c. Mengetahui pemecahan masalah yang terjadi di tempat magang.

## 1.3 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan magang ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

Pelaksanaan kuliah kerja magang (KKM) dapat menambah wawasan, pengetahuan serta pengalaman, sehingga mahasiswa mampu mempraktekkan dan menerapkan secara langsung di lapangan kerja.

- b. Bagi Perusahaan

Informasi hasil laporan ini dapat diambil oleh operasional perusahaan dengan tujuan untuk pengambilan keputusan kebijakan tentang *work overload* pada karyawan.

- c. Bagi Akademik

Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pembelajaran dan sumber referensi dikalangan akademik dalam melakukan laporan sejenis dan mengembangkannya dimasa yang akan datang.

#### 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Ditempatkan di Bank Jatim Kantor Kas Gudo yang beralamatkan di Jl. Raya Wangkal Gudo, Ds. Gudo, Kec. Gudo, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61463. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (berbisnis dengan nama Bank Jatim) adalah sebuah badan usaha milik daerah Jawa Timur yang bergerak di bidang perbankan. Bank Jatim menjadi pilihan tempat magang karena dapat menambah pengalaman dan wawasan, mengasah softskill, membangun komunikasi yang baik jelas dan terarah, membangun kesiapan mental pada setiap kondisi. Sehingga diharapkan dapat membuka gerbang karir di bidang perbankan.

#### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan selama satu bulan, 30 hari kerja terhitung mulai pada tanggal 10 Juli 2023 - 22 Agustus 2023. Laporan magang disusun mulai pada tanggal 14 Juli 2023 hingga selesai. Jadwal kuliah kerja magang sampai dengan penulisan laporan kerja magang adalah sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Juli			Agustus		
		II	III	IV	I	II	III
1	Pengenalan Lingkungan Kerja						
2	Pelaksanaan KKM						
3	Pengumpulan data						
4	Menyusun laporan						

Tabel 1.5 Jadwal waktu kuliah kerja magang

## **BAB II**

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

#### **2.1 Sejarah perusahaan**

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 Provinsi 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.

#### 2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Visi:

Menjadi Bank Pembangunan Daerah nomor 1 di Indonesia

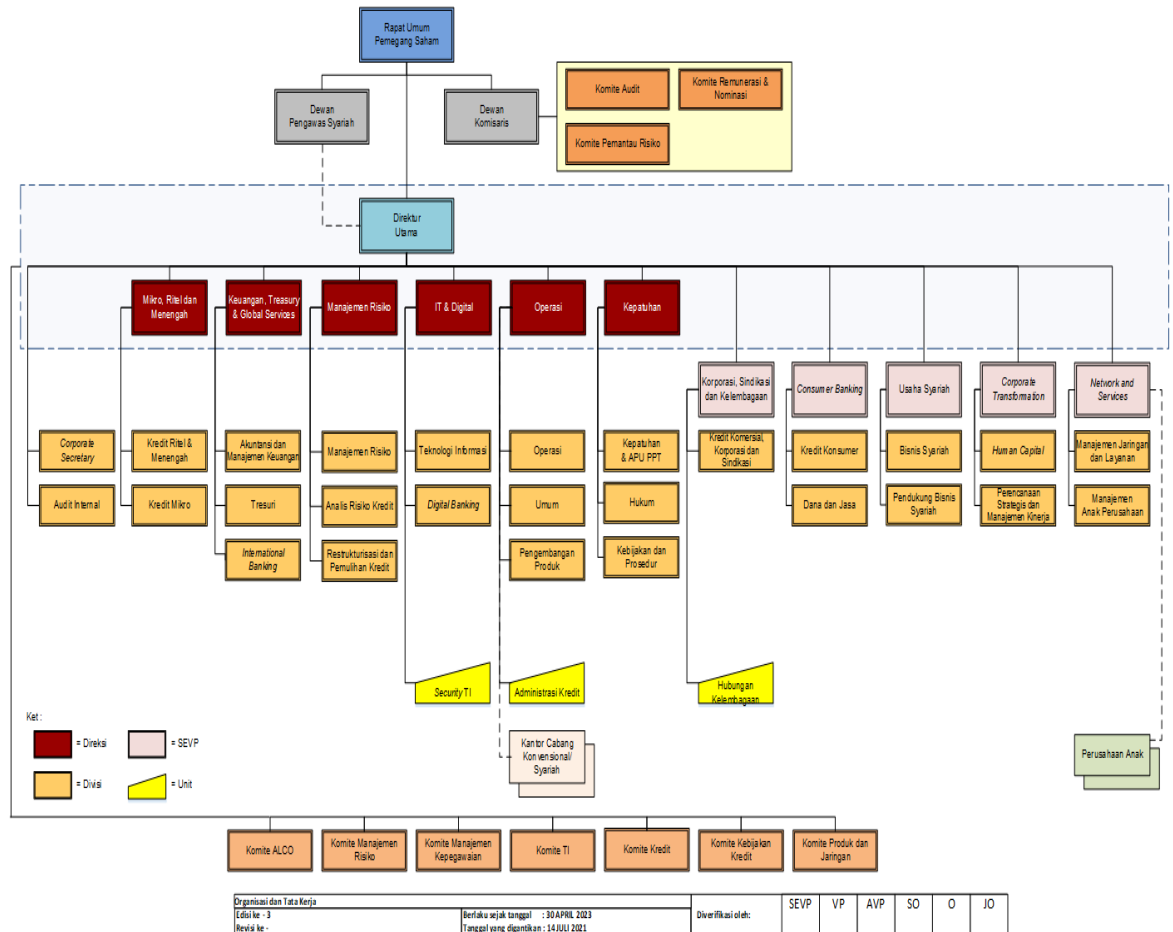
Misi:

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

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara masing-masing bagian maupun kedudukan suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Struktur organisasi dapat menggambarkan dengan jelas pembagian kegiatan kerja

satu sama lain serta batas hubungan antara kegiatan dan fungsi. Struktur Organisasi dalam Bank Jatim dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi dalam Bank Jatim

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Adapun kegiatan umum perusahaan antara lain :

#### 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:
  - Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  - Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud;
  - Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah;
  - Sertifikat Bank Indonesia (SBI);
  - Obligasi;
  - Surat dagang berjangka waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
  - 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. 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.

#### 2.3.1 Prestasi Perusahaan

1. Investor *Best Bank* 2011
2. BUMD & CEO BUMD *award* 2011
3. *Banking Service Excellence Awards* 2011
4. Penghargaan Prestasi Ekonomi – PWI 2011
5. Infobank *Award* 2011
6. *Annual Report Award* 2011
7. BUMD & CEO BUMD *award* 2011
8. Top BUMD & CEO BUMD *Awards* 2023

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

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

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan mulai pada tanggal 10 Juli 2023 - 22 Agustus 2023. Waktu kerja dilaksanakan pada hari Senin - Jum'at dimulai pada pukul 07.30 WIB - 14.00 WIB dan hari Sabtu - Minggu libur. Tempat magang di Bank Jatim KK Gudo. Bertanggungjawab pada Ibu Yayang Triwahyuni selaku Pimpinan Bank Jatim Kantor Kas Gudo. Penulis melakukan kegiatan di Bank Jatim Kantor Kas Gudo secara kondisional. Pada bagian kantor, penulis bertugas pada pembuatan akun *Qris* nasabah, pemberkasan dokumen dengan menyiapkan formulir data nasabah (CIF), pemberkasan file ATM, simpeda, simpanan pelajar, tabunganku, dan deposito, mengarsipkan dan menyusun rekap transaksi *teller* (BO23) sesuai tanggal dan tahun. Serta membantu pelayanan di bagian *teller*, penulis membantu mencatat register ATM, menghitung uang, print transaksi, mengisi slip bukti setoran dan penarikan pada loker nasabah, fotocopy KTP dan berkas-berkas lainnya.

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

Selama menjalani KKM di Bank Jatim Kantor Kas Gudo, penulis mengamati dari segi karyawannya, yaitu *teller* bank yang sekaligus menjadi *customer service*, sehingga tugas penyusunan laporan pekerjaannya menjadi dua kali lipat atau *double* dan karyawan datang pada pukul 08.30 WIB. Sedangkan pada

pukul 08.00 WIB nasabah sudah datang ke bank, mengakibatkan nasabah menunggu lumayan lama. Permasalahan tersebut terjadi, dikarenakan peraturan Bank Jatim. Namun, tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya dalam penyelesaiannya sehingga mengakibatkan karyawan menjadi merasa tertekan dan melemahnya daya tahan karyawan.

Beban kerja yang terlalu besar memiliki efek buruk yang akan menyebabkan kelelahan baik secara fisik, mental maupun emosional. Terlebih, pada saat nasabah sudah ramai mengantri dan datang terlebih dahulu daripada karyawan. Sedangkan, tugas laporan teller sehari harus selesai dikarenakan berkaitan langsung dengan uang yang harus disetorkan ke Bank Jatim Cabang Jombang dan Bank Jatim Kantor Kas Gudo tutup pada pukul 14.00 WIB. Semakin besar permintaan tugas yang harus diselesaikan dan kurangnya sumberdaya manusia, maka semakin berkurangnya kinerja karyawan dalam menyelesaikannya.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi**

Pemecahan permasalahan dari segi karyawan yaitu dengan meningkatkan keterampilan manajemen waktu dan manajemen stres dengan baik. Sedangkan dari segi perusahaan, yaitu dengan penambahan karyawan pada bagian *customer service*. Hal ini, mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Gibson dalam Putra, (2012: 12) bahwa beban kerja berlebih berakibat pada lebih rendahnya kepercayaan diri, menurunnya motivasi kerja, dan meningkatnya absensi. Beban kerja berlebih secara tidak langsung bertanggung jawab terhadap menurunnya kualitas pengambilan keputusan, merusak hubungan antar pribadi dan meningkatnya angka

kecelakaan. Dengan adanya solusi atas permasalahan tersebut, maka beban kerja yang berlebihan pada *teller* dapat teratasi dan kinerja karyawan menjadi efektif.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Karyawan harus dapat mengelola waktu dan stres dengan baik. Dari sudut pandang perusahaan, beban kerja telah menjadi faktor penting yang perlu dikelola dan dikendalikan oleh tim *human resource* di lingkungan kerja. Tanpa manajemen yang baik, beban kerja yang berlebihan berdampak pada produktivitas karyawan yang kurang optimal dan dapat menurunkan produktivitas perusahaan.

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada perusahaan dan para pembaca terutama bagi mahasiswa yang akan melaksanakan kuliah kerja magang, yaitu :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Lingkungan kerja yang kondusif mendukung produktivitas karyawan.
  - b. Perusahaan kedepannya tetap diharapkan dapat memberikan beban kerja sesuai dengan kapasitas yang dimiliki oleh karyawan.
  - c. Hasil laporan ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan, saran maupun masukan bagi Bank Jatim mengenai *work overload* pada karyawan.

## 2. Bagi Mahasiswa

- a. Bagi mahasiswa yang melaksanakan kuliah kerja magang harus dapat menjaga nama baik kampus, dan mematuhi peraturan yang ada dalam perusahaan.
- b. Mempersiapkan secara matang materi yang diajarkan selama pembelajaran di kampus, sehingga mahasiswa akan paham jika diberi tugas di tempat magang.
- c. Mempelajari dan menyerap ilmu sebanyak mungkin di tempat magang, sehingga dapat menambah wawasan di dunia kerja.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Jatim. (2017). Diambil kembali dari <https://www.bankjatim.co.id>. 15 Agustus 2023
- Beban Kerja Berlebihan (Work Overload)*. Diambil kembali dari [repo.darmajaya.ac.id](http://repo.darmajaya.ac.id): <http://repo.darmajaya.ac.id/7002/9/BAB%20II.pdf>. 16 Agustus 2023
- Pratama, H. (2023, Agustus 16). *Beban Kerja: Faktor & Dimensinya*. Diambil kembali dari <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/beban-kerja-definisi-faktor-dan-cara-pengukurannya-220829/>. 16 Agustus 2023
- STIE PGRI DEWANTARA. (2023). Pedoman Kuliah Kerja Magang . Dalam *Pedoman Kuliah Kerja Magang Program Studi Manajemen*. Jombang.
- Suryani, S. K. (2019). Pengaruh Work Overload Dan Intimidasi Terhadap kinerja Karyawan Account officer PT. Bank Aceh Syariah. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 25-26. 17 Agustus 2023
- Universitas Buana Perjuangan Karawang. (2019, Maret). *Makalah Struktur Organisasi*. Diambil kembali dari <https://www.studocu.com/id/document/universitas-buana-perjuangan-karawang/manajemen-pemasaran/makalah-struktur-organisasi/34746342>. 16 Agustus 2023
- UNIVERSITAS STEKOM PUSAT. (2023). *Bank jatim*. Diambil kembali dari Ensiklopedia Dunia: [https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bank\\_Jatim](https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bank_Jatim). 15 Agustus 2023
- Wikipedia. (2023). *Bank Jatim*. Diambil kembali dari [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank\\_Jatim](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bank_Jatim). 15 Agustus 2023

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang



#### **SURAT KETERANGAN**

Nomor: 062/943/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 22 Agustus 2023** telah selesai melaksanakan pemagangan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang atas nama :

Nama : Bertania Yusita Prila  
NIM : 2061075  
Program Studi : Manajemen

Mahasiswa tersebut diatas telah menyelesaikan pemagangan dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 30 Agustus 2023

**PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
JAWA TIMUR, Tbk**  
Cabang Jombang

**bankjatim**  
CABANG JOMBANG

**Mutaalifin Efendhy**  
Pemimpin Cabang

## Lampiran 2 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

## FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Bertania Yusita Prila  
 NIM : 2061075  
 Program Studi : Manajemen SDM  
 Tempat KKM : Bank Jatim Cabang Jombang (Bank Jatim Kantor Kas Gudo)  
 Bagian/Bidang : -

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	Senin, 10 Juli 2023	- Pembagian Tempat Magang - Pemberkasan registrasi atm bank jatim	9
	Selasa, 11 Juli 2023	- Menyiapkan dokumen pembuatan tabungan - Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Pemberkasan register pengumpulan BO23 dan pencocokan PR16K - Mempelajari pembuatan Qris Bank Jatim	9
	Rabu, 12 Juli 2023	- Membuat akun Qris nasabah Bank Jatim (admin Qris) - Pemberkasan transaksi keseluruhan teller	9
	Kamis, 13 Juli 2023	- Menyiapkan formulir untuk nasabah Bank Jatim Gudo - Membantu pelayanan di bagian teller	9
	Jum'at, 14 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	9
II	Senin, 17 Juli 2023	- Pemberkasan file transaksi keseluruhan teller dan file ATM - Membantu pelayanan di bagian teller	9
	Selasa, 18 Juli 2023	- Menyusun dokumen simpeda, siklus, tabunganku, dan simpanan pelajar - Menyusun file BO23 dan file ATM	9
	Kamis, 20 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	9
	Jum'at, 21 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	9

III	Senin, 24 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Selasa, 25 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Rabu, 26 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Kamis, 27 Juli 2023	- Pemberkasan file ATM, simpeda, siklus, dan tabunganku - Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Jum'at, 28 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
IV	Senin, 31 Juli 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Selasa, 01 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller Pemberkasan file ATM dan BO23 Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Rabu, 02 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Kamis, 03 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Jum'at, 04 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
V	Senin, 07 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Pemberkasan register pengisian ATM - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Selasa, 08 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Rabu, 09 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Kamis, 10	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller	1

	Agustus 2023	- Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Jum'at, 11 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
VI	Senin, 14 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Selasa, 15 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Rabu, 16 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Jum'at, 18 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
VII	Senin, 21 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1
	Selasa, 22 Agustus 2023	- Pemberkasan transaksi keseluruhan teller - Membantu pelayanan di bagian teller	1

Jombang, 28 Agustus 2023

Pendamping Lapangan,



( Yayang Triwahyuni )

*Lampiran 3 Dokumentasi Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang*



*Membuat Akun Qris Nasabah Bank Jatim*



*Pemberkasan file ATM, simpeda, simpanan pelajar, tabunganku, dan deposito*



*Pencatatan Register ATM*





*Foto Bersama Karyawan di Bank Jatim Kantor Kas Gudo*



*Perpisahan di Bank Jatim Cabang Jombang*