

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PROSEDUR PELAYANAN ANGSURAN MITRA/NASABAH
YANG BERKUALITAS
PT AMARTHA MICRO FINTECH
CABANG MOJOPACET**



Oleh :

Umi Maghfiroh (1861114)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021/202**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PT AMARTHA MICRO FINTECH
CABANG MOJOPACET



Oleh :

Umi Maghfiroh (1861114)

Jombang, 11 Januari 2021

Mengetahui/Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan

Ratna Dwi Jayanti, SE., MM

Penulis,

Umi Maghfiroh
NIM. 1861114

Mengetahui/Menyetujui
Pendamping Lapangan

Vivi Muchaiyarah
NIK. 1904061

Mengetahui/Menyetujui
Kepala Bidang Manajemen



Erminati Rancaningrum, ST., MSM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan segala kenikmatan luar biasa banyaknya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW, keluarganya, para shahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan kebenaran.

Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini tidak lepas dari adanya bimbingan, dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini kami sebagai mahasiswa Kuliah Kerja Magang STIE PGRI Dewantara Jombang mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE.,M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Erminati Pancaningrum,ST.,MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Ibu Ratna Dwi jayanti, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
4. Ibu Vivi Muchaiyarah selaku Branch Manager PT Amartha Micro Fintech.
5. Seluruh Karyawan/Karyawati PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum tersusun dengan sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran untuk membangun agar lebih menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca. Apabila dalam penyusunan ada kesalahan kami mohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Jombang,11 januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Lahiran	vii
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latarbelakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.3.1 Manfaat Untuk Mahasiswa.....	2
1.3.2 Manfaat untuk Fakultas Ekonomi STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.....	2
1.3.3 Manfaat untuk Instansi/Perusahaan	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	3
BAB II Tinjauan Umum Kuliah Kerja Magang.....	4
2.1 Sejarah Perusahaan	4
2.2 Visi Misi Perusahaan	6
2.3 Penghargaan yang diperoleh PT Amartha Micro Fintech	6
2.4 Struktur Organisasi PT Amartha Micro Fintech.....	7
2.5 Deskripsi pekerjaan pada PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet	8
2.6 Kegiatan Umum Perusahaan.....	9

BAB III Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	11
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.....	11
3.1.1 Kualitas Pelayanan Mitra	12
3.1.2 Cek/survei usaha mitra	14
3.2 Kendala yang dihadapi	14
3.3 Cara Mengatasi Kendala.....	15
BAB IV Penutup	16
4.1 Kesimpulan	16
4.2 Saran	16
Daftar Pustaka	17
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Organisasi Cabang Mojopacet	8
Tabel 2 Jam Kerja Kantor Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet.....	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	18
Lampiran 2	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG sebagai Perguruan Tinggi yang perlu membekali mahasiswa dalam menjawab tantangan dunia kerja secara riil yaitu, Kuliah Kerja Magang (KKM). Bekal ini tidak dapat diperoleh di Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG. Demi untuk meningkatkan kualitas mahasiswa Manajemen Pemasaran, STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG, tidaklah cukup hanya dengan dibekali Ilmu Pengetahuan dan Teknologi saja, tetapi mahasiswa perlu dibekali dengan pengalaman di dunia kerja yang bersifat riil. Mahasiswa wajib mengikuti Kuliah Kerja Magang (KKM), hal ini merupakan realisasi tuntutan Tujuan Pendidikan Nasional dan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu menciptakan lulusan mahasiswa yang berpendidikan, dan berguna tidak hanya untuk dirinya sendiri, namun juga berguna bagi Bangsa dan Negara Indonesia.

Objek kajian program KKM adalah penerapan ilmu pengetahuan di Perguruan Tinggi maupun perusahaan yang menjadi mitra program KKM. Dalam rangka memperoleh pengalaman yang bersifat riil ini, maka, STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG mempunyai program wajib bagi mahasiswa untuk mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM), atau magang di suatu instansi/ perusahaan. Untuk itu penulis memilih Koperasi PT Amarta Micro Fintech Cabang Mojopacet, Mojokerto, sebuah lembaga keuangan yang bergerak dibidang simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya sesuai dengan tujuan menyejahterakan anggotanya.

Kuliah Kerja Magang (KKM) harus diterapkan, karena sesuai dengan bakat penulis dan keterampilan penulis dari program studi Manajemen Pemasaran. Bekal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dari Program studi Manajemen Pemasaran menjadi dasar dari keberhasilan program KKM. Program ini menciptakan lulusan mahasiswa yang berpendidikan dan siap menjawab

tantangan dunia kerja.

1.2 Tujuan

Tujuan dari Kuliah Kerja magang (KKM) di Koperasi PT Amartha Micro Fintech cabang Mojopacet antara lain :

1. Bertujuan untuk memperoleh wawasan tentang pengalaman menjadi karyawan Koperasi PT Amartha Micro Fintech.
2. Untuk melatih tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugas yang diberikan.
3. Menumbuhkan sikap rasa percaya diri pada mahasiswa di dalam dunia kerja.
4. Bertujuan untuk memperoleh pengalaman dari pekerjaan nyata yang dilakukan sesuai disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah (sesuai latar belakang pendidikan).
5. Dapat berbagi ilmu kepada para karyawan Koperasi PT Amartha Micro Fintech khususnya pada bidang komputer.

1.3 Manfaat

1.3.1 Manfaat untuk mahasiswa

1. Menambah pengalaman serta wawasan tentang dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Meningkatkan wawasan bersosialisasi dengan ruang lingkup kerja.
3. Memperoleh pengalaman dalam menghadapi suatu masalah pekerjaan serta dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah yang dihadapi.

1.3.2 Manfaat untuk STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

1. Melalui Kuliah Kerja Magang (KKM) diharapkan dapat meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan terkait.
2. Menciptakan calon-calon tenaga kerja yang berkualitas serta siap untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya sesuai dengan ilmu yang telah didapati Perguruan tinggi yang akan dikenal oleh dunia industri.

1.3.3 Manfaat untuk Instansi/Perusahaan

1. Dapat memberikan masukan dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas instansi.
2. Perusahaan ikut serta mendukung menciptakan calon-calon tenaga kerja yang berkualitas.
3. Memperoleh tenaga kerja tambahan, membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat Praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) yang penulis lakukan yaitu di Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet yang beralamat di Jl Raya Centong, Ds. Centong, Gondang, Mojokerto. Merupakan sebuah lembaga keuangan yang bergerak dalam bisnis simpan pinjam yang biasanya dipergunakan untuk tambahan modal usaha.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) yang penulis lakukan di Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet yaitu dilakukan selama 1 bulan yaitu dari tanggal 22 November 2021 sampai 24 Desember 2021 yang dilaksanakan pada setiap hari Senin – Jumat pukul 08.00 - 16.00. Sedangkan hari Sabtu dan Minggu libur.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 SEJARAH PERUSAHAAN

Amartha didirikan oleh Andi Taufan Garuda Putra pada bulan April 2010 sebagai Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dengan badan hukum Koperasi Amartha Indonesia, tujuannya adalah memberi akses keuangan bagi masyarakat pedesaan yang tidak terjangkau oleh bank agar dapat mengembangkan usahanya.

PT Amartha Mikro Fintek atau Amartha adalah salah satu perusahaan teknologi finansial peer-to-peer lending yang ada di Indonesia. Amartha adalah salah satu perusahaan fintech atau teknologi finansial P2P di Indonesia. Perusahaan ini menyediakan situs web yang menghubungkan pendana urban dengan pengusaha mikro dan kecil di pedesaan.

Lewat perusahaan ini, pelaku usaha mikro yang membutuhkan modal kerja untuk tumbuh akan terhubung dengan pendana yang mencari alternatif pendanaan yang lebih menguntungkan dibanding instrumen pendanaan konvensional.

Andi Taufan yang kini menjadi Stafsus Jokowi saat tahun 2009 ia memulai pilot project di Kecamatan Ciseeng, Kabupaten Bogor. Ia memulai Amartha berbekal uang pribadinya sebesar Rp10 juta yang diberikan secara berkelompok dengan jumlah anggota 15 hingga 25 orang ibu rumah tangga.

April 2010, Amartha resmi berdiri sebagai Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dengan badan hukum Koperasi Amartha Indonesia. Tujuannya memberi akses keuangan bagi masyarakat pedesaan yang tidak terjangkau oleh bank agar dapat mengembangkan usahanya.

Tahun 2015, Amartha secara resmi bertransformasi menjadi layanan P2P lending. Transformasi tersebut memungkinkan individu atau kelompok melakukan pendanaan untuk pelaku UKM yang mencari pinjaman.

PT Amartha Micro Fintech adalah lembaga keuangan mikro yang menggunakan Grameen untuk menyediakan layanan Keuangan Kepada kelompok

rumah tangga berpendapatan rendah. Mempunyai misi yaitu memberdayakan masyarakat berpendapatan rendah dipelosok pedesaan dengan jasa keuangan terjangkau pada skala luas untuk mengurangi kemiskinan dan menjadi bagian dari pertumbuhan ekonomi di wilayah yg beroperasikan.

Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini berkembang dan resmi bertransformasi menjadi perusahaan fintech peer to peer lending pada 2016 dan telah mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan, Dikutip dari laman resminya, Amartha telah menyalurkan pendanaan hingga Rp2,38 triliun dan memberdayakan 502.852 pengusaha mikro. Perusahaan ini pun tergolong memiliki tren kegagalan pengembalian pinjaman yang sangat rendah, di mana TKB 90 mencapai 99,49 persen. Perusahaan ini memiliki fokus pembiayaan yang diarahkan kepada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) serta perempuan terutama di pedesaan. Dalam keterangan di laman resminya, para pendana Amartha pun mendapatkan keamanan atau manajemen risiko dengan implementasi upaya sistem tanggung renteng, dengan potensi keuntungan hingga 15 persen per tahun.

Perusahaan ini memiliki fokus pembiayaan yang diarahkan kepada pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) serta perempuan terutama di pedesaan. Dalam keterangan di laman resminya, para pendana Amartha pun mendapatkan keamanan atau manajemen risiko dengan implementasi upaya sistem tanggung renteng, dengan potensi keuntungan hingga 15 persen per tahun. Di sisi lain, besaran pinjaman yang diberikan Amartha berkisar antara Rp3 juta sampai Rp15 juta dengan tenor enam bulan hingga satu tahun. Berdasarkan catatan Bisnis, Amartha sejauh ini berhasil mendapatkan pendanaan sebesar US\$10 juta melalui empat seri pendanaan. Sejumlah investor dan perusahaan modal ventura yang terlibat pendanaan ke Amartha antara lain Mid Plaza Holding, Mandiri Capital Indonesia, Beenext, SBI Holding, Bamboo Capital Partners, UOB Venture Management dan Line Ventures. Kendati telah mendapatkan sejumlah pendanaan, Amartha menyatakan masih cenderung memfokuskan diri untuk berekspansi di dalam negeri. Pulau Sumatra merupakan salah satu daerah yang disasar oleh Amartha untuk berekspansi selain di Pulau Jawa.

2.2 Visi Misi Perusahaan

Amartha memiliki visi untuk mewujudkan kesejahteraan merata bagi kita, Indonesia. Dimulai dengan layanan peer to peer lending, Amartha menghubungkan pendana di kota dengan para perempuan pelaku usaha mikro di desa melalui teknologi

Misi amartha adalah memberdayakan masyarakat berpendapatan rendah di pelosok pedesaan dengan jasa keuangan terjangkau pada skala luas untuk mengurangi kemiskinan dan menjadi bagian dari pertumbuhan ekonomi di wilayah yg dioperasikan.

2.3 Penghargaan yang diperoleh PT Amartha Micro Fintech

PT Amartha Mikro Fintek atau Amartha, pionir fintech peer to peer lending di Indonesia meraih peringkat tertinggi yaitu Platinum, sebagai perusahaan berdampak sosial dari GIIRS (Global Impact Investing Rating System). GIIRS dikembangkan oleh B Lab, yang juga menerbitkan sertifikasi B Corp, adalah sebuah lembaga nirlaba global yang mendukung perusahaan untuk menjalankan model dan tata kelola bisnis berdampak agar dapat menyelesaikan masalah sosial dan lingkungan dunia.

GIIRS menganalisis kinerja dampak sosial dan lingkungan sebuah perusahaan secara komprehensif dan transparan. Amartha memenuhi kriteria sebagai perusahaan “Impact Investment” peringkat Platinum (peringkat tertinggi), karena telah menerapkan tata kelola perusahaan berstandar internasional yang berorientasi pada dampak sosial, serta atas prestasi Amartha dalam meningkatkan kesejahteraan lebih dari 450 ribu mitra yang merupakan perempuan pengusaha mikro di pedesaan, melalui layanan keuangan dan pendampingan kewirausahaan serta keuangan yang berkelanjutan.

Aria Widyanto selaku Chief Risk and Sustainability Amartha mengatakan, “GIIRS Rating dengan predikat Platinum adalah kebanggaan bagi kami, sebagai pengakuan global atas Amartha sebagai perusahaan yang berdampak sosial. Visi Amartha untuk mewujudkan kesejahteraan merata bagi Indonesia telah menjadi pendorong arus utama Impact Investment (investasi berdampak) di Indonesia, dan

GIIRS Rating ini adalah milestone bagi Amartha untuk menginspirasi lebih banyak lagi bisnis berorientasi impact di Indonesia, melibatkan lebih banyak lagi masyarakat untuk bersama-sama menciptakan dampak sosial yang lebih luas terutama bagi perempuan pengusaha mikro di pedesaan Indonesia”.

GIIRS melakukan penilaian dampak yang diciptakan perusahaan secara keseluruhan dalam 5 aspek, yaitu: (1) Aspek Tata Kelola Perusahaan, yang mengevaluasi keseluruhan misi, etika, akuntabilitas, dan transparansi perusahaan; (2) Aspek Karyawan, yang mengevaluasi kontribusi perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan; (3) Aspek Komunitas, yang mengevaluasi keterlibatan dan dampak yang diciptakan oleh perusahaan dalam sebuah komunitas; (4) Aspek Lingkungan, yang mengevaluasi seluruh lingkungan perusahaan termasuk fasilitas, sumber daya dan emisi dan (5) Aspek Konsumen, yang mengevaluasi produk atau layanannya dirancang untuk mengatasi permasalahan sosial.

“Di tahun ini, Amartha berkomitmen untuk terus mengedepankan inovasi layanan keuangan digital baik untuk pendana maupun mitra. Antara lain dengan meluncurkan produk dan program untuk menekan biaya pengeluaran rumah tangga Mitra Amartha. Dengan demikian, Amartha tidak hanya membantu meningkatkan pendapatan mitra, tetapi juga menekan pengeluarannya, sehingga mempercepat mereka mencapai kesejahteraan”, tambah Aria Widyanto.

Amartha pada tiap tahunnya mempublikasikan Social Accountability Report (SAR) yang bertujuan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai kontribusi dan dampak sosial yang diciptakan Amartha. Sekaligus menunjukkan komitmen Amartha sebagai perusahaan yang berorientasi pada dampak sosial dan bisnis berkelanjutan.

2.4 Struktur Organisasi PT Amartha Micro Fintech

Andi Taufan Garuda Putra : Founder & CEO

Aria Widyanto : VP of Product

Ari Lumbantobing : Chief Business Officer

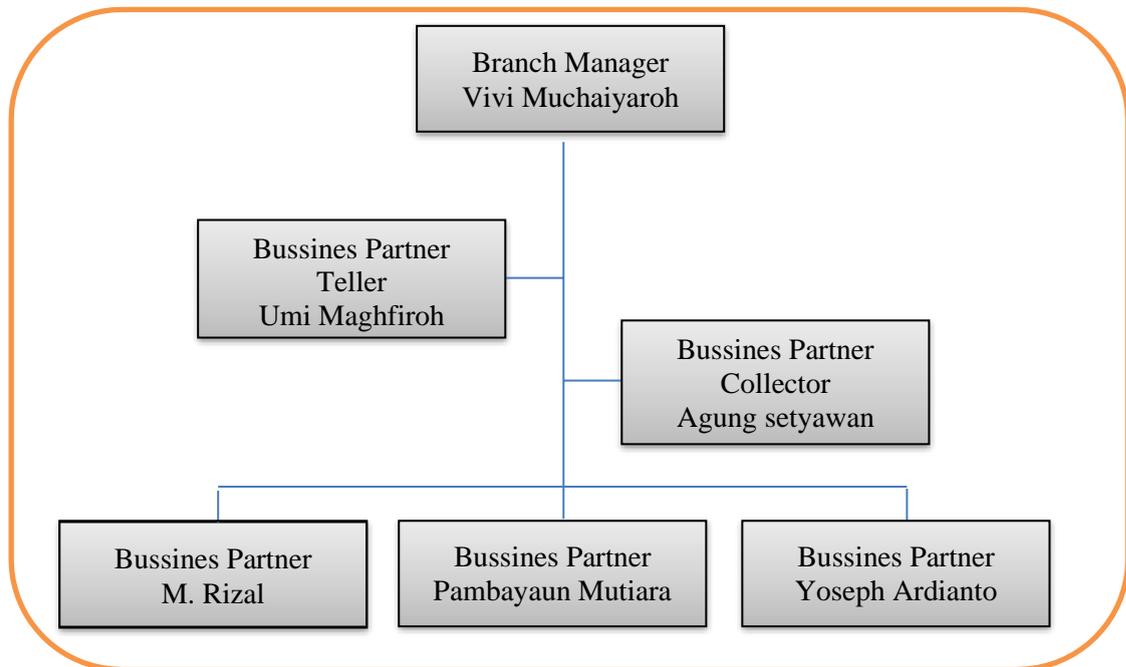
Ika Zain : VP of Growth

Nadhira Ayuningtyas : VP of Operations

Medi Hartono : Head of IT Operations

Anupama Hoon : Head of Finance&Accounting

Tabel 1 Struktur Organisasi Cabang Mojopacet



2.5 Deskripsi pekerjaan pada PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet

1. Business Manager

- Memastikan pencapaian target cabang (Kualitas dan Kuantitas)
- Memastikan keseluruhan administrasi kantor cabang lengkap dan sesuai SOP.
- Memastikan operasional kantor cabang dapat berjalan dengan baik dengan memastikan perizinan, infrastruktur, inventaris terpenuhi.
- Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur secara ketat ditaati oleh semua staf di kantor cabang

2. Business Partner

Bertanggungjawab terhadap proses pengelolaan pelayanan majelis, administrasi, analisa pembiayaan, dan pembentukan majelis baru sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan

3. Business Partner Teller

Bertanggung jawab dalam validasi angsuran mitra dari teller untuk di approval oleh BM dan closing seluruh keuangan yang di dapat untuk disetorkan ke rekening cabang H+1 setelah closing angsuran.

4. Business Partner Collector

Bertugas dalam penagihan mitra PAR atau mitra dengan angsuran tunggakan lebih dari 4 kali. Dan berusaha untuk menyelesaikan permasalahan dalam hal angsuran yang menunggak di point-point amartha.

2.6 Kegiatan Umum Perusahaan

1. Melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan untuk menumbuhkan kesadaran Anggota dengan merubah pola pikir Anggota bahwa dengan diri sendiri anggota dapat sejahtera melalui pendidikan dan pelatihan keuangan. Disini Koperasi PT Amartha Micri Fintech bertugas membangun anggota agar semakin cerdas menghadapi tantangan melalui sumber daya yang dimilikinya.
2. Melaksanakan Pendampingan dan Pemberdayaan, pelatihan kewirausahaan dan pendampingan agar anggota memiliki semangat menjadi insan produktif agar pendapatannya meningkat.
3. Pelayanan Keuangan, dengan mendorong anggota untuk menabung agar aset anggota berkembang, menyediakan pinjaman kepada anggota yang mampu dan bertanggung jawab untuk mendapatkan modal untuk usaha produktif serta melindungi simpanan dan pinjaman anggota sesuai ketentuan yang ada serta membangun solidaritas santunan untuk anggota yang meninggal dunia dengan iuran yang sangat kompetitif.

4. Penguatan lembaga, membangun tata kelola yang sehat dengan membangun SDM yang berkualitas, membangun kepemimpinan agar memiliki pengendalian optimal untuk kesehatan lembaga

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah kerja Magang

Berdasarkan jadwal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang yang telah ditetapkan maka penulis melakukan Kuliah Kerja Magang terhitung mulai tanggal 22 November 2021 sampai 24 Desember 2021. Sistem kerja di Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada, masing- masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien. Adapun jam kerja di Kantor Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet sebagai berikut :

Tabel 2 Jam Kerja Kantor Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang
Mojopacet

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s/d Jum'at	08.00 – 16.00 WIB	12.00 - 13.00 WIB
Sabtu & Minggu	LIBUR	

Dalam Kuliah Kerja Magang ini penulis menempati bagian Business Partner, dapat diketahui bahwa yang dilakukan penulis ditujukan pada Tujuan Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet yaitu **“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Angsuran Mitra/Nasabah”** dengan tolak ukur atau indicator IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Berikut beberapa tugas menurut bagian Administrasi :

1. Pelayanan angsuran mitra
2. Cek/survei usaha mitra
3. Penanganan Mitra yang gagal bayar sebelum di serahkan ke divisi BP Collect
4. Closing Angsuran dari semua Business Partner

5. Briefing pagi dan Evaluasi sore setiap hari

3.1.1 Kualitas Pelayanan Mitra

Dalam kegiatan kuliah kerja magang (KKM) ini mahasiswa mulai masuk tanggal 22 November 2021 disini mahasiswa ikut serta dalam briefing pagi serta pengenalan kepada seluruh karyawan PT AMARTHA MICRO FINTECH yang selanjutnya diberikan training tentang pekerjaan yang harus dikerjakan. Disini pekerjaannya meliputi :

➤ Pelayanan Angsuran Mitra/Nasabah

Dalam Proses KKM ini mahasiswa difokuskan pada pelayanan angsuran mitra/nasabah. Dalam pelayanan angsuran tentunya harus dengan prosedur pelayanan yang baik dan berkualitas, agar mitra/nasabah tidak sampai melakukan gagal bayar yang nantinya akan merugikan mitra/nasabah lagi dalam proses pengajuan pencairan selanjutnya. Untuk tenor angsuran di koperasi amartha ini adalah 50 minggu. Penekanan dalam pengarahan juga perlu diterapkan, disini mahasiswa sudah memiliki bekal dari mata kuliah yang sudah diberikan, sehingga tidak sulit untuk mahasiswa dalam melakukan penjelasan penekanan angsuran kepada mitra dengan prosedur yang baik dan benar.

Bagaimana prosedur pelayanan angsuran mitra yang berkualitas?

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa pembiayaan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan bagian pelayanan sebaiknya selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pembiayaan untuk mencapai loyalitas dari para nasabah.

Tjiptono (2006:69) menyatakan bahwa :

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi lima kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat

menciptakan nasabah yang loyal, yaitu : *realibility* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi, yaitu: karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sementara cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah perusahaan dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak pembiayaan melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan. Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak perusahaan, karena nasabah yang loyal, merupakan alat promosi dari mulut ke mulut yang efektif. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan.

➤ Sosialisasi Pinjaman

Sebagai lembaga keuangan tentunya PT AMARTHA MICRO FINTECH perlu mensosialisasikan perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan kesejahteraan perusahaan. Disini mahasiswa ikut serta dalam proses sosialisasi untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga pra sejahtera dengan memberikan pinjaman untuk tambahan modal dengan menyisir desa-desa untuk membagikan brosur perusahaan. Dalam pelaksanaannya dilakukan setiap hari jum'at karna sesuai aturan perusahaan untuk hari jum'at tidak ada pelayanan angsuran mitra/nasabah.

➤ Pelayanan Pencairan Mitra

Untuk calon mitra yang akan ikut dalam pencairan maka sebelumnya

harus diberikan pengarahan tentang aturan apasaja yang harus diikuti dan dijalankan mitra. Diantaranya adalah ketepatan pembayaran yang sangat penting dan tidak memiliki pembiayaan yang berlebihan. Jika semua aturan sudah mitra jalankan maka tidak sulit untuk mitra dalam pembayaran setiap minggunya. Disini mahasiswa ikut serta dalam proses pengarahan dan pencairan kepada mitra.

➤ **Closing Data Harian**

Dalam hal ini mahasiswa diberikan tanggung jawab setiap harinya untuk melakukan closing data harian yang meliputi angsuran mitra normal dan angsuran mitra parsial (untuk mitra yang PAR/gagal bayar dengan pembayaran tidak full. Disini untuk penagihan langsung oleh BP Collector dirumah mitra secara langsung). Untuk closingnya sendiri ada 2 yaitu verifikasi teller kepada manager dan approval manager dari teller. Setelah semua sudah terclosing uang akan diserahkan ke manager untuk di cek sesuai atau tidak dengan dana yang sudah dilaporkan oleh mahasiswa untuk setelah itu dimasukkan ke brankas cabang dan disetor besok ke rekening pusat.

3.1.2 Cek/survei Usaha Mitra

Dalam kegiatan ini adalah survei usaha mitra, apakah usaha dengan diberikannya modal usaha dari PT Amarta Micro Fintech akan berubah dan berkembang, ataukah malah sebaliknya. Tak sedikit mitra yang membuat uang modal usaha untuk kepentingan lain tidak diperuntukkan usaha. Maka dari itu, untuk menghindari hal tersebut maka karyawan harus memberikan pengarahan lagi. Agar usaha tetap jalan dan tidak terjadi gagal bayar.

3.2 Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi penulis pada bidang kerja di Koperasi PT Amarta Micro Fintech Cabang Mojopacét adalah :

1. Pada hari pertama pelaksanaan magang, Penulis sedikit kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Itu dikarenakan penulis

pertama kali memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

2. Kurang pahamnya penulis dengan pekerjaan atau tugas yang dibebankan kepada penulis sehingga membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.
3. Penumpukan data yang akan dikerjakan.
4. Scanner muncul pesan kesalahan "scanner acces failed" atau "scanner not found" sehingga menggagalkan proses scan yang akan dilakukan.

3.3 Cara Mengatasi Kendala

1. Lebih ulet dan agresif mencari informasi tentang magang dari perguruan tinggi.
2. Penulis berusaha meminta dan bertanya mengenai penjelasan tentang cara- cara penyelesaian tentang pekerjaan yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis.
3. Membagi pekerjaan / bekerja sama dengan karyawan, supaya bekerja sama dalam mengerjakan tugas sehingga tidak terjadi penumpukan data yang lebih banyak lagi.
4. Ketika akan mengoperasikan scanner dan tiba-tiba muncul salah satu pesan "scanner acces failed" atau "scanner not found" maka kemungkinan besar penyebabnya adalah scanner yang belum terkoneksi secara hardware ke komputer. Scanner yang belum terkoneksi secara hardware ini bisa saja disebabkan karena card Small Computer System Interface (SCSI-Interface) tidak terpasang dengan benar. Jika kabel SCSI tidak benar-benar terhubung dengan baik, hal itu akan mengganggu hubungan antara scanner dan card. Matikan komputer dan chek koneksi kabelnya. Perlu juga diingat bahwa pada waktu menghidupkan komputer, perangkat scanner harus dihidupkan terlebih dahulu sebelum komputer dinyalakan. Proses booting akan mendeteksi dan mencari koneksi komputer ke scanner jika perangkat tersebut ada.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Penulis mendapatkan wawasan serta pengalaman menjadi karyawan di Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet.
2. Pelaksanaan KKM memberikan gambaran kerja dan pengetahuan dalam mengatasi masalah pada dunia kerja, serta melatih mahasiswa agar memiliki etika dan bersikap professional dalam menghadapi dunia kerja.
3. Penulis dapat mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama kuliah (sesuai disiplin ilmu) pada Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet.
4. Kompetensi yang dibutuhkan saat melakukan KKM di Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet adalah penguasaan Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel.

4.2 Saran

1. Instansi/perusahaan disarankan mempekerjakan satu karyawan khusus untuk input data, sehingga tidak terjadi penumpukan data.
2. Hubungan antara pihak Perguruan Tinggi dengan pihak instansi/perusahaan hendaknya dapat lebih ditingkatkan dalam bentuk kersjasama Memorandum of Understanding (MoU).

DAFTAR PUSTAKA

https://www.google.com/search?q=kegiatan+umum++pada+pt+amartha+mikro+fintek&rlz=1C1GCEA_enID846ID847&ei=xvbdYfLtOduUseMPjcuO4AU&ved=0ahUKEwjy6JS20qr1AhVbSmwGHY2IA1wQ4dUDCA4&uact=5&oq=kegiatan+umum++pada+pt+amartha+mikro+fintek&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BwgAEEcQsANKBAhBGABKBAhGGABQ2wRY-h9g9iNoAXACeACAAXWIAbQJkgEEMTAuNJgBAKABAcgBCMABAQ&client=gws-wiz

https://amartha.com/id_ID/tentangkami/

https://amartha.com/id_ID/

<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/21055/8.%20BAB%20IV.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Amartha>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. DOKUMENTASI KEGIATAN



Briefing pagi bersama tim mojobpacet dan tim taskfosc kantor pusat



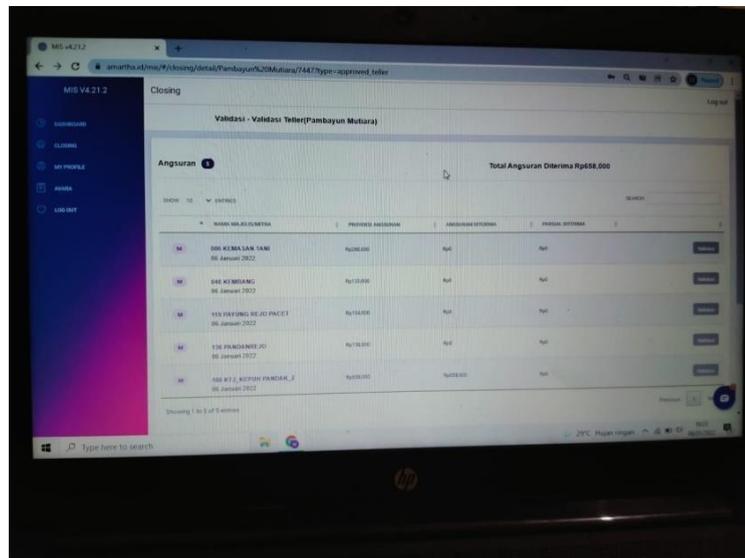
Cek usaha mitra dari pembiayaan pt amartha micro fintech di wisata citra alam
nogosari pacet bersama branch manager dan tim taskfosc



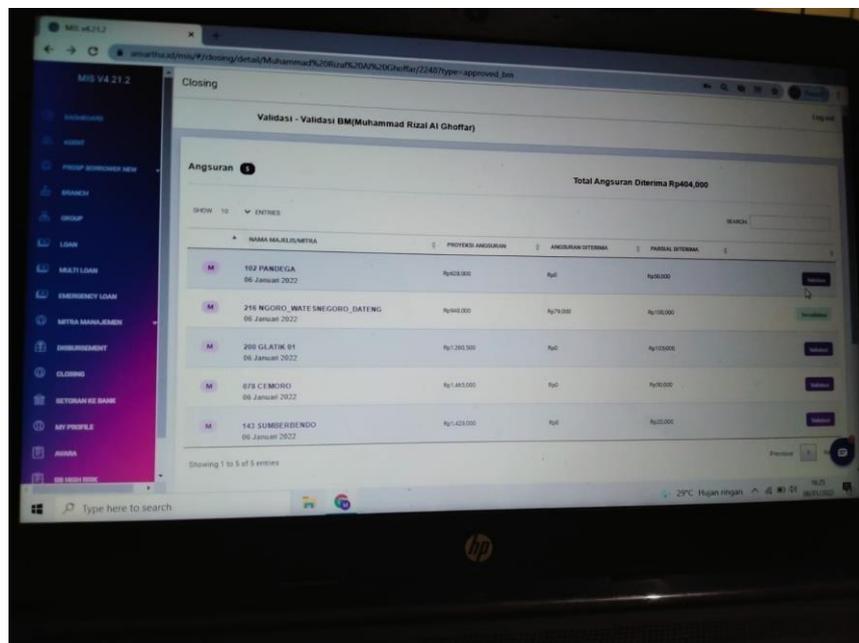
Pelayanan angsuran mitra/nasabah



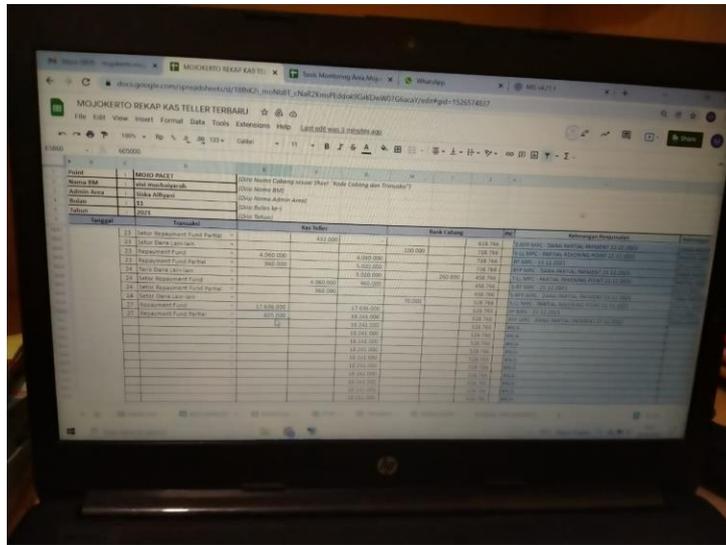
Closing angsuran mitra dari semua business partner



Closing validasi teller ke BM

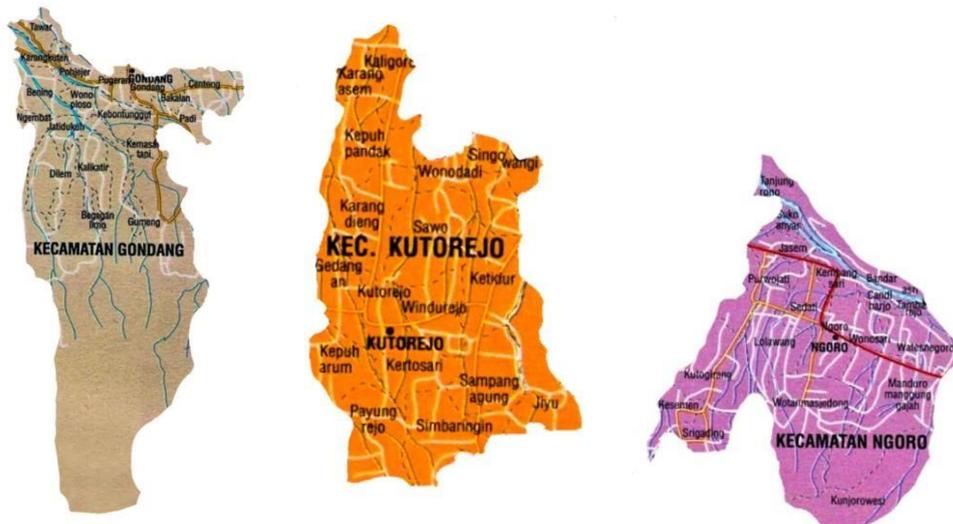


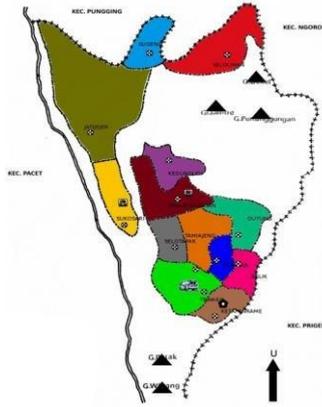
Closing validasi BM dari teller



Rekap kas teller mojopacet

GAMBAR PETA WILAYAH OPERASI MITRA PT AMARTHA MICRO FINTECH POINT MOJOPACET





SERTIFIKAT TRAINING PT AMARTHA MICRO FINTECH



**FOTO BERSAMA TIM KOPERASI PT AMARTHA MICRO FINTECH
CABANG MOJOPACET**



LOGO PERUSAHAAN



LAMPIRAN 2. Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : UMI MAGHFIROH
NIM : 1861114
Prodi : Manajemen
Tempat KKM : Koperasi PT Amartha Micro Fintech Cabang Mojopacet
Bagian/Bidang : Pelayanan Administrasi Angsuran Mitra/Nasabah

Minggu ke	Tanggal	Jenis kegiatan	Tanda tangan
I	Senin, 22-11-2021	<ul style="list-style-type: none">Perkenalan ke seluruh staff Koperasi Amartha Micro Fintech Cabang MojopacetDan pemahaman tentang tata tertibPerusahaan	
	Selasa, 23-11-2021	<ul style="list-style-type: none">Pelayanan angsuran mitra pacetClosing teller untuk di validasi BM	
	Rabu, 24-11-2021	<ul style="list-style-type: none">Setor uang melalui Bank ke rekening pusatPelayanan angsuran mitra wilayah gondangClosing teller untuk validasi ke BM	
	Kamis, 25-11-2021	<ul style="list-style-type: none">Setor uang melalui Bank ke rekening pusatPelayanan angsuran mitra wilayah kutorejoClosing teller untuk validasi ke BM	
	Jum"at, 26-11-2021	<ul style="list-style-type: none">Setor uang melalui Bank ke rekening pusatRapat evaluasi mingguanSurvei usaha mitra/nasabah di tempat wisata citra alam Nogosari Pacet	

	Sabtu & Minggu, 27 & 28-11-2021	LIBUR	
2	Senin, 29-11-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan angsuran mitra wilayah • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Selasa, 30-11-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah Ngoro • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Rabu, 01-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah Trawas • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Kamis, 02-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi ke mitra untuk revamping pencairan • Pelayanan angsuran mitra wilayah kutorejo • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Jum'at, 03-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat evaluasi mingguan point • Cek file dan berkas temuan audit (akad, SPPJ, mitra yang tidak terdaftar asuransi,dll) 	
	Sabtu & Minggu, 04 & 05-12-2021	LIBUR	
	Senin, 06-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan angsuran mitra wilayah Pacet • Refreshment training bersama tim trainer melalui zoom • Closing teller untuk validasi ke BM 	

3	Selasa, 07-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah kutorejo • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Rabu, 08-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah gondang • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Kamis, 09-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah Ngoro • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Jum'at, 10-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat evaluasi mingguan point • Cek usaha mitra di daerah Wisata akar seribu Desa Begagan Limo, gondang • Cek berkas approval dari Branch Manager untuk disetor ke audit pusat 	
	Sabtu & Minggu, 11 & 12-12-2021	LIBUR	
	Senin, 13-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan angsuran mitra wilayah kutorejo • Pengambilan surat kematian mitra untuk dicover asuransi jiwa • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Selasa, 14-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah pacet • Closing teller untuk validasi ke BM 	
4	Rabu, 15-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah Gondang • Closing teller untuk validasi ke BM 	

5	Kamis, 16-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah Trawas • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Jum'at, 17-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Rapat mingguan evaluasi point • Penutupan tim taskfosc pusat untuk kunjungan selama beberapa minggu 	
	Sabtu & Minggu, 18 & 19-12-2021	LIBUR	
	Senin, 20-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Cek file dan berkas temuan tim taskfosc • Pelayanan angsuran mitra wilayah kutorejo • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Selasa, 21-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Penanganan mitra yang gagagl bayar karna pandemi di daerah Ngoro • Closing teller untuk validasi ke BM 	
	Rabu, 22-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah pacet • Closing teller untuk validasi ke BM 	
Kamis, 23-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Setor uang melalui Bank ke rekening pusat • Pelayanan angsuran mitra wilayah gondang • Closing teller untuk validasi ke BM 		
Jum'at, 24-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> • Ikut serta dalam refresh training karyawan PT Amarta Mikro Fintech • Penutupan kegiatan KKM di koperasi PT Amarta Micro Fintech 		

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vivi Muchaiyarah
NIP : 1904061
Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Umi Maghfiroh
NIM : 1861114
Prodi : MANAJEMEN PEMASARAN

Telah selesai melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Koperasi PT Amartha Micro Fintech selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 22 November 2021 - 24 Desember 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 11 januari 2022

BRANCH MANAGER



VIVI MUCHAIYAROH
NIK. 190406

