

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
PT. MEGA FINANCE CABANG JOMBANG**



Oleh:

Theressya Yuniar

1961010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2022**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
PT. MEGA FINANCE CABANG JOMBANG**



Oleh:

**Theressya Yuniar
NIM. 1961010**

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA)

NIDN. 0713046402

11 September 2022

Mahasiswa

(Theressya Yuniar)

Menyetujui,
Pendamping Lapangan

MEGA FINANCE

(Imam Ulin Nuha)

Mengetahui,
Ka. Prodi Manajemen



(Dr. Emunati Pancaningrum, ST., MSM)

NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Mega Finance Cabang Jombang” dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusinya berupa dukungan moril, kritik, motivasi, bimbingan, maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA. selaku kepala STIE PGRI Dewantara Jombang dan Dosen Pembimbing Lapangan.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Imam Ulin Nuha selaku pendamping lapangan di PT. Mega Finance Cabang Jombang yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan magang dan membimbing selama proses kegiatan berlangsung.
4. Kedua Orang tua yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang serta dukungan moril maupun materil.

Demikian laporan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jombang, 11 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	2
1.3.1 Bagi Mahasiswa.....	2
1.3.2 Manfaat bagi Instansi.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.1.1 Visi Perusahaan	6
2.1.2 Misi Perusahaan.....	6
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	8
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	10
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang	10
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	11

3.3	Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi	12
3.4	Landasan Teori	12
3.4.1	Kualitas Pelayanan	12
3.4.2	Pelayanan Nasabah	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		15
4.1	Kesimpulan.....	15
4.2	Saran	15
DAFTAR PUSTAKA.....		16
LAMPIRAN		17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	6
--------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Magang	17
Lampiran 2 Kegiatan Harian Mahasiswa/Logbook	18
Lampiran 3 Dokumentasi	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kualitas layanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen atau masyarakat secara maksimal. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan fokus pada konsumen atau masyarakat secara baik. Peningkatan kualitas pelayanan nasabah sangat diharapkan dapat dilakukan terus menerus supaya meningkatkan kualitas pelayanan berkualitas dan membangun kepercayaan yang baik di mata masyarakat/nasabah.

Setiap orang memilih kualitas pelayanan nasabah berdasarkan kriteria yang berbeda tergantung sesuai dengan standar yang diberikan. Perusahaan pembiayaan adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang usaha peminjaman dana kepada debitur atau nasabah untuk melakukan pembelian suatu barang atau jasa. Oleh karena itu, perusahaan pembiayaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi semua kebutuhan nasabah. Pelayanan yang dikatakan baik oleh nasabah, tergantung pada layanan yang disediakan oleh karyawan perusahaan pembiayaan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah, dengan persepsi nasabah tentang pelayanan yang diterima (puas atau kecewa).

Kualitas pelayanan berpengaruh untuk meningkatkan minat menjadi nasabah. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap produk pembiayaan maka semakin besar minat untuk menjadi nasabah. Dengan demikian, penulis tertarik untuk membuat laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Kualitas Pelayanan Nasabah di PT. Mega Finance Cabang Jombang”.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Ada beberapa tujuan Kuliah Kerja Magang (KKM) yaitu, sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak terkait yaitu, sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

1. Menjadi wahana pengenalan atau orientasi terhadap lingkungan dunia kerja yang nyata.
2. Dapat mempersiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam dunia kerja di masa yang akan datang.
3. Sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman kerja guna untuk meningkatkan kemampuan diri.
4. Untuk menciptakan pola pikir yang lebih maju dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam pekerjaan.

1.3.2 Manfaat bagi Instansi

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswi yang potensial untuk mendapatkan pengalaman kerja.
2. Memperoleh bantuan tenaga dan pikiran dari mahasiswi dalam menjalankan kegiatan operasional maupun pekerjaan yang berhubungan dengan divisi yang ditempati.
3. Instansi bisa memperoleh sumber daya manusia yang terdidik untuk dilibatkan dalam suatu proses kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang dilaksanakan di PT. Mega Finance Cabang Jombang yang beralamat di Blok B No. 8, Cempaka Mas, Jl. Soekarno-Hatta, Babatan, Kepuhkembeng, Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

Alasan memilih Kuliah Kerja Magang di PT. Mega Finance Cabang Jombang yaitu sebagai berikut:

1. Ketertarikan dan rasa ingin tahu yang tinggi untuk mengetahui dan mengenal bagaimana cara melayani pasien dengan baik, berkomunikasi dengan baik dan mengatasi komplain pelanggan secara profesional.
2. Melatih keahlian kerja sama tim dalam dunia kerja.
3. Menambah pengalaman dan pengetahuan yang sebelumnya belum pernah di dapat dalam dunia perkuliahan.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 30 hari yang dimulai pada tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 10 September 2022. Pelaksanaan magang dilaksanakan setiap hari Senin sampai dengan Jumat, jam kerja dimulai pukul 09.00 sampai dengan 15.00, kemudian jam istirahat setiap pukul 12.00 sampai dengan 13.00.

Adapun tahapan-tahapan kegiatan magang yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan

Pada tahapan persiapan mahasiswa mencari informasi mengenai lembaga yang mau menerima KKM. Tahapan ini dimulai pada tanggal 5 Mei 2022. Setelah mendapatkan persetujuan pada tanggal 14 Juni 2022, mahasiswa menyerahkan surat tersebut kepada PT. Mega Finance Cabang Jombang. Tanggal 17 Juni 2022 mahasiswa memperoleh persetujuan dari PT. Mega Finance Cabang Jombang untuk melaksanakan KKM.

2. Tahapan Pelaksanaan

Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak 01 Agustus sampai dengan 10 September 2022. Pelaksanaan KKM ditentukan oleh PT. Mega Finance Cabang Jombang, yaitu 5 hari kerja efektif dimulai hari Senin sampai dengan Jumat. Jam kerja dimulai pukul 09.00 sampai dengan 15.00, kemudian jam istirahat setiap pukul 12.00 sampai dengan 13.00.

3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan disusun setelah berakhirnya KKM. Penulisan laporan ini dimulai dengan mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan KKM.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Mega Finance merupakan perusahaan yang berada di bawah naungan CT Corpora seperti halnya dengan Bank Mega, Trans TV, Trans7, dan lain lain. CT Corpora merupakan perusahaan *holding* di Indonesia yang memegang perusahaan aktif di beberapa industri. Kelompok perusahaan ini dibagi menjadi tiga bisnis utama, yaitu dalam bidang keuangan & pembiayaan, media, gaya hidup & hiburan serta sumber daya alam. PT Mega Finance berkantor pusat di Graha Mega Finance, Jl. Wijaya No. 1 No. 19 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Awal berdiri pada tanggal 15 Maret 1995, dengan nama Para Finance. Awalnya, Mega Finance lebih banyak bergerak di bidang leasing (sewa guna, usaha, *factoring* (anjak piutang), *consumer finance* (pembiayaan konsumen) dengan sasaran konsumen korporasi dan jenis kendaraan roda empat (mobil).

Pada bulan Oktober 2000 Para Finance mengalihkan fokusnya ke bidang *consumer finance* dengan sasarannya konsumen individu dan organisasi serta jenis produk kendaraan roda dua (motor) yang khusus diproduksi Jepang dan Italia, yaitu Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan Vespa. Pada Juni 2010, Chairul Tanjung (*Chairman*) mengeluarkan kebijakan untuk mengganti nama Para Finance menjadi Mega Finance. Hal ini dilakukan untuk membedakan divisi bidang usaha Para Group.

Bisnis Mega Finance semakin berkembang dengan hadirnya pembiayaan elektronik (Mega Zip) dan pembiayaan multiguna. Mega Zip hadir di kota-kota besar, khususnya di Transmart Carrefour, Hypermart, Electronic Solution dan *Modern Channel* lainnya, sehingga semakin dekat dengan konsumen di seluruh Indonesia. Sedangkan pembiayaan multiguna hadir untuk membantu konsumen yang membutuhkan biaya untuk pengobatan, pendidikan, dan lain-lain dengan proses yang cepat.

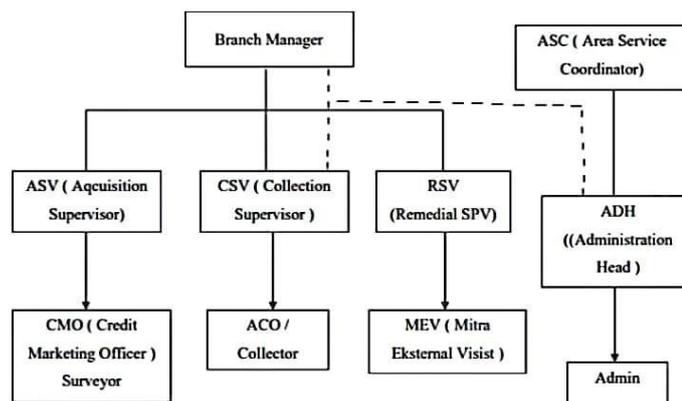
2.1.1 Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan pembiayaan pilihan dan dipercaya konsumen dalam memberikan solusi pembiayaan dengan pelayanan terbaik dan dapat diandalkan sehingga memberikan hasil yang memuaskan bagi *stakeholder*.

2.1.2 Misi Perusahaan

1. Menyediakan layanan pembiayaan yang beragam dan lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Membangun jaringan bisnis yang andal didukung dengan teknologi terkini agar pelayanan kepada pelanggan, *dealer* dan pihak terkait lainnya dapat diberikan dengan cepat dan tepat.
3. Membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pelanggan dan *dealer*.
4. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
5. Memberikan nilai tambah yang terbaik kepada para *stakeholder* yang meliputi pemegang saham, karyawan, pelanggan dan masyarakat sekitar.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1

Struktur Organisasi

Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab:

1. *Branch Manager*
Mengawasi bawahannya masing-masing dan mengambil keputusan, bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan setiap divisi dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksana tugas bawahannya.
2. *ASC (Area Service Coordinator)*
Mengontrol bagian administrasi lingkup Jawa Timur dengan memberikan pengawasan dan arahan kepada ADH (*Administration Head*)
3. *ASV (Acquisition Supervisor)*
Bertanggungjawab memeriksa hasil survei para *surveyor*, bertanggungjawab terhadap yang di tandatangani di aplikasi apabila terjadi tunggakan dari konsumen tersebut.
4. *CSV (Collection Supervisor)*
Bertanggungjawab memberikan solusi terhadap *collector* apabila terjadi permasalahan di lapangan. Kontrol terhadap *collector* dan pembayaran konsumen.
5. *RSV (Remidial SPV)*
Mengevaluasi kinerja para mitra eksternal visit (*MEV*), bertanggungjawab terhadap mitra eksternal perusahaan khusus untuk penarikan motor karena tunggakan pembayaran angsuran maupun penyelesaian konsumen yang sudah menunggak lama.
6. *ADH (Administration Head)*
Kontrol semua *operational* atau *support* cabang meliputi kontrol terhadap *finance*, *General affair*, *teller*, admin kredit, aset cabang dan merangkap HRD.
7. *CMO (Credit Marketing Officer)*
Bertanggungjawab menyurvei calon konsumen apakah data yang diberikan sudah benar, bertanggung jawab untuk memberi keputusan apakah konsumen layak di biayai atau tidak.
8. *Collector*
Bertanggung jawab terhadap pembayaran konsumen di PT Mega Finance

Cabang Jombang, yang telah di survei sampai angsuran ke 6 bertanggung jawab terhadap tunggakan konsumen dan bersedia menjemput angsuran ke konsumen tersebut.

9. *Teller*

Melayani pembayaran maupun pelunasan yang ada di kantor, mengatur keuangan perusahaan, mencatat segala keperluan perusahaan.

10. *Customer Service*

Melayani kebutuhan informasi dari konsumen.

11. Admin Kredit

Menginput data hasil para survey para surveyor, mencatat hasil jualan setiap *dealer*, bertanggung jawab terhadap pencairan *dealer* dan PO (*Purchase Order*) *dealer*.

12. *General Affair & HAM*

Mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan. Kontrol tarikan unit macet.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Pembiayaan Mega Multiguna adalah suatu produk yang diberikan oleh Mega Finance kepada konsumen untuk membiayai kebutuhan konsumen dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa dan atau barang dengan agunan berupa BPKB Kendaraan Bermotor dalam jangka waktu yang diperjanjikan. Pembiayaan konsumen adalah fasilitas pembiayaan yang disediakan Mega Finance untuk konsumen dalam melakukan pembelian barang atau jasa berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Jenis Pembiayaan Mega Multiguna :

1. Konsumen Aktif

- a. Riwayat Pembayaran Angsuran Lancar, dengan toleransi keterlambatan pembayaran 31 hari selama masa kredit.
- b. Maksimal akumulasi denda Rp 750.000.
- c. Sisa Angsuran untuk tenor :

- Tenor 3 tahun, sisa 5 bulan angsuran
- Tenor 2-2,5 tahun sisa 4 bulan angsuran
- Tenor 1-1,5 tahun sisa 3 bulan angsuran.

2. Konsumen RO

- a. Repeat Order adalah Pengajuan pembiayaan konsumen yang pernah memperoleh fasilitas pembiayaan sebelumnya baik pembiayaan Motor Baru, Elektronik dan Furniture (M-Zip), maupun Dana Tunai (MM)
- b. Konsumen RO adalah pemohon atau orang dalam hal ini baik suami ataupun istri yang tercatat dalam 1 (satu) kartu Keluarga (KK) yang pernah memperoleh fasilitas pembiayaan sebelumnya baik pembiayaan Motor Baru, Elektronik, dan *Furniture*.

3. Konsumen Umum

Konsumen baru dan belum pernah memperoleh fasilitas pembiayaan dari Mega Finance.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang

Pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2022 sampai 10 September 2022 di PT. Mega Finance Cabang Jombang. Adapun sistem yang dilakukan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang difokuskan pada bidang administrasi meliputi:

1. Memberitahukan kepada *Account Office* keputusan komite kredit dan jadwal realisasi nasabah.
2. Memproses realisasi kredit yaitu, sebagai berikut:
 - a. Memeriksa kelengkapan persyaratan kredit
Syarat administrasi pengajuan kredit harus dipenuhi untuk melakukan pengajuan. Setelah berkas lengkap, pihak bank melanjutkan proses pengajuan kredit ke tahap selanjutnya, yaitu menganalisis kredit. Setiap bank juga bisa menetapkan persyaratan berbeda-beda bagi aplikasi kredit. Namun, secara umum syarat yang diminta oleh Bank berupa:
Syarat Umum
 - 1) Mengisi formulir aplikasi
 - 2) Fotokopi identitas diri (KTP, SIM, atau Paspor)
 - 3) Fotokopi Akta Nikah (bagi yang sudah menikah)
 - 4) Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 - 5) Fotokopi buku tabungan beberapa bulan terakhir
 - b. Membacakan Perjanjian kredit kepada debitur
 - c. Memasukkan data ke komputer
 - d. Membuat kartu angsuran kredit untuk nasabah yang realisasi
3. Menerima agunan kredit dari nasabah dan mendokumentasikan pada buku penerimaan agunan kredit dan komputer. Agunan adalah sebuah aset atau barang berharga yang akan dititipkan sementara oleh peminjam

dana atau debitor kepada pemberi pinjaman atau kreditur sebagai sebuah jaminan. Agunan bisa berpindah hak kepemilikannya kepada pemberi pinjaman apabila sebagai peminjam gagal memenuhi kewajibannya dalam membayar pinjaman sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Pinjaman dengan agunan umumnya mempunyai bunga pinjaman yang jauh lebih rendah dibandingkan dengan pinjaman tanpa agunan karena kreditur memiliki risiko kerugian yang lebih rendah.

4. Menyerahkan agunan kepada nasabah yang kreditnya telah lunas dan mengadministrasikannya pada buku penyerahan agunan kredit dan komputer.
5. Mengarsip semua bukti realisasi dan pelunasan kredit (slip penerimaan pinjaman, bukti angsuran, dll) angsuran kredit meliputi:
 - a. Melayani Nasabah yang ingin melakukan pembayaran Angsuran Kredit, baik kredit Installment maupun reguler
 - b. Menginput pembayaran kredit ke sistem komputer
 - c. Mengetik pembayaran kredit ke buku agunan kredit

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Dalam proses pelayanan di PT. Mega Finance dapat timbul suatu permasalahan, *customer service* dihadapkan dengan berbagai tipe nasabah sulit yaitu, sebagai berikut:

1. Nasabah yang ekspresif yaitu nasabah yang mempunyai sifat tegas, terlihat seperti pmarah karena mungkin kesal dengan sesuatu/seseorang.
2. Nasabah penggertak yaitu nasabah yang mempunyai kecenderungan untuk memojokkan dan memaksa lawan bicara untuk mempertahankan diri.
3. Nasabah keras kepala yaitu nasabah yang tidak mudah menyatakan setuju, berpegang teguh pada pemikirannya sendiri meskipun terkadang salah.
4. Nasabah serba tahu yaitu nasabah yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai pelayanan pembiayaan, dan banyak bertanya.

5. Nasabah yang analitis yaitu nasabah yang menginginkan info sebanyak-banyaknya, mempunyai kekuatan logika dalam berpikir.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Mega Finance Cabang Jombang terdapat beberapa cara yang mungkin bisa dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut yaitu, sebagai berikut:

Langkah-langkah umum untuk menghadapi situasi sulit atau nasabah yang sulit antara lain:

1. Tenangkan diri
2. Upayakan mendengar dan mengerti
3. Nyatakan pengertian
4. Telusuri masalah
5. Ajukan solusi
6. Selesaikan masalah dengan positif

Adapun aspek yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan Kualitas Pelayanan Nasabah antara lain:

1. Aspek terlihat, yaitu pengguna jasa perusahaan pembiayaan dapat menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.
2. Aspek kepercayaan, yaitu kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan.
3. Aspek tanggap dan cekatan, yaitu kecepatan pelayanan merupakan tuntutan dari pelanggan yang begitu menghargai waktu.
4. Aspek kepedulian yaitu memberikan perhatian penuh kepada nasabah sehingga dapat melakukan pelayanan melebihi apa yang diharapkan.

3.4 Landasan Teori

3.4.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *quality*, kecakapan, jenis dan mutu. Menurut Heizer dan Render (dalam Wibowo, 2007) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atau pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*preceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Selain itu menurut Zeithaml, Parasurman Berry (dalam Pasolong, 2010) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *SERVIQUAL* tersebut, yaitu:

- 1) *Tangibles* yaitu, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Realibility* yaitu, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsivess* yaitu, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/pasien.
- 4) *Assurance* yaitu, kemampuan dan keramahan serta sopan santun perawat dalam meyakinkan kepercayaan pasien.
- 5) *Emphaty* yaitu, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari perawat terhadap pasien.

3.4.2 Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998

adalah Pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Adapun pengertian nasabah menurut para ahli yaitu, menurut Kasmir "Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank". Menurut Saladin nasabah adalah "Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana". Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah "Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan". Menurut Komaruddin nasabah adalah "Seseorang atau perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa hanya pada sebuah bank.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Jenis-jenis Nasabah yaitu, sebagai berikut:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan daranya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Dalam Pelaksanaan kuliah kerja magang ini sebagai sarana bagimahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.
2. Selain itu penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktikkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang.
3. Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dapat belajar mengenai tanggung jawab, ketelitian, konsisten atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

4.2 Saran

1. Untuk meningkatkan dan pengetahuan mengenai dunia kerja mahasiswa dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kerja ataupun seminar disesuaikan dengan ketrampilan yang dimiliki. Serta mengikuti dengan baik program Kuliah Kerja Magang yang telah di sediakan oleh kampus.
2. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang mahasiswa harus aktif menggali permasalahan yang ada di tempat magang kemudian memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
3. Untuk meningkatkan kemampuan atau *softskill* mahasiswa dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang perlu ditambah, misalkan menjadi dua bulan agar *softskill* mahasiswa lebih terasah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonym. (2017). Sejarah Perusahaan. *Mega Finance*.
<https://www.megafinance.co.id/tentang-kami/sejarah-perusahaan>
- Fernandes, YD., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
<https://osf.io/wrh3p/download>
- Purwanto, Agus. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan pada PT Mega Auto Central Finance (MACF) Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1 (1).
<https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/4>
- Wijayanto, Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17 (1).
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v17i1.2272>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pelaksanaan Magang



Jombang, 29 Agustus 2022

No : 011/MF-JBG/VIII/2022
Hal : Surat Keterangan Kuliah Kerja Magang
Lampiran : -

Kepada Yth.
Bpk/Ibu Ketua Prodi Manajemen Pemasaran (STIE) PGRI DEWANTARA JOMBANG
di tempat

Dengan hormat,
Bersamaan dengan surat ini kami menerangkan bahwa nama-nama Mahasiswa di bawah ini :

No	Nama	NIM	Prodi
1	Theressya Yuniar	1961010	Manajemen Pemasaran

Telah menyelesaikan Kuliah Kerja Magang pada tanggal 01 Agustus 2022 – 10 September 2022 dengan baik. Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Hormat Kami


MEGA FINANCE

Muhammad Akhir Natali Harahap
Branch Manager

Lampiran 2 Kegiatan Harian Mahasiswa/Logbook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Theressya Yuniar
 NIM : 1961010
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Tempat KKM : PT. Mega Finance Cabang Jombang
 Bagian/Bidang : Administrasi

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01 Agustus 2022	Pembukaan serta pengenalan identitas dari mahasiswa kepada <i>staff</i> PT. Mega Finance Cabang Jombang	
		Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	
	02 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	
		Menyusun aplikasi formulir calon nasabah	
	03 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
		Menginput data BPKB nasabah	
	04 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	
Merekap data pelunasan nasabah			
05 Agustus 2022	Menyusun aplikasi formulir calon nasabah		
	Menginput data BPKB nasabah		
06 Agustus 2022	Libur hari Sabtu		
07 Agustus 2022	Libur hari Minggu		
II	08 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	
		Menginput data pelunasan nasabah	
	09 Agustus 2022	Mencatat nomor kontrak BPKB nasabah	
		Menginput data BPKB nasabah	
	10 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	
		Merekap data pelunasan nasabah	
	11 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
Menginput data BPKB nasabah			
12 Agustus 2022	Mencatat nomor kontrak BPKB nasabah		
	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah		
13 Agustus 2022	Libur hari Sabtu		
14 Agustus 2022	Libur hari Minggu		
III	15 Agustus 2022	Melakukan print data nasabah	
		Mengurutkan data nasabah	
	16 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
		Menginput data BPKB nasabah	
	17 Agustus 2022	Libur hari Kemerdekaan	
	18 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
		Menginput data BPKB nasabah	
19 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah		
	Merekap data pelunasan nasabah		
20 Agustus 2022	Libur hari Sabtu		
21 Agustus 2022	Libur hari Minggu		

IV	22 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	§
		Menginput data pelunasan nasabah	
	23 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	§
		Menginput data BPKB nasabah	
	24 Agustus 2022	Merekap data pelunasan nasabah	§
		Menginput data BPKB nasabah	
	25 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	§
		Menginput data pelunasan nasabah	
26 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	§	
	Menginput data BPKB nasabah		
27 Agustus 2022	Libur hari Sabtu		
28 Agustus 2022	Libur hari Minggu		
V	29 Agustus 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	§
		Merekap data pelunasan nasabah	
	30 Agustus 2022	Melakukan print data nasabah	§
		Menginput data pelunasan nasabah	
	31 Agustus 2022	Menginput data BPKB nasabah	§
		Melakukan print data nasabah	
	01 September 2022	Menyusun aplikasi formulir calon nasabah	§
		Menyortir BPKB sesuai nomor urut	
02 September 2022	Menginput data BPKB nasabah	§	
	Melakukan print data nasabah		
03 September 2022	Libur hari Sabtu		
04 September 2022	Libur hari Minggu		
VI	05 September 2022	Mencatat nomor kontrak BPKB nasabah	§
		Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
	06 September 2022	Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	§
		Menginput data BPKB nasabah	
	07 September 2022	Membuat salinan dokumen pelunasan nasabah	§
		Menginput data pelunasan nasabah	
	08 September 2022	Melakukan print data nasabah	§
		Membuat salinan dokumen BPKB nasabah	
09 September 2022	Menyusun aplikasi formulir calon nasabah	§	
	Menginput data BPKB nasabah		
10 September 2022	Penutupan	§	

Jombang, 11 September 2022

Pendamping Lapangan

MEGA FINANCE

(Imam Ulin Nuha)

Lampiran 3 Dokumentasi

- a. Membuat salinan dokumen pelunasan/BPKB nasabah



- b. Melakukan print data nasabah



c. Menginput data BPKB nasabah



d. Menginput data pelunasan nasabah



e. Menyusun aplikasi formulir calon nasabah



f. Foto bersama Pendamping Lapangan dan *staff*





sSEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)**

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang
61471 Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Theressya Yuniar
NIM : 1961010
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Magang : PT. Mega Finance
Alamat Tempat Magang : Blok B No.8, Cempaka Mas, Jl. Soekarno Hatta, Babatan,
Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kab. Jombang
Bagian/Bidang : Administrasi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	95
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	92
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	94
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	92
8.	Produktivitas Kerja*	95
Jumlah		748
Nilai Rata-Rata		93,5

Jombang, 11 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai

MEGA FINANCE

Imam Ulin Nuha



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Theressya Yuniar
NIM : 1961010
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat Magang : PT. Mega Finance Cabang Jombang
Bagian/Bidang : Administrasi

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	85
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	85
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		710
Nilai Rata-Rata		88,75

Jombang, 16 September 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA
NIDN. 0713046402