

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* PADA DIVISI
ADMINISTRASI KOPERASI SIMPAN PINJAM
LESTARI JAYA MULIA



Oleh:

Sinta Indira 2061027

PROGAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI
DEWANTARAJOMBANG

2023

LAPORAN KLI AH KERJA MAGANG (KKM)
PENERAPAN SERVICE ECELLENCE PADA DIVISI ADMINISTRASI
KOPERASI SIMPAN PINJAM LESTARI JAYA MULIA



Oleh:
Sinta Indira 2061027

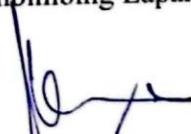
Jombang, 15 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

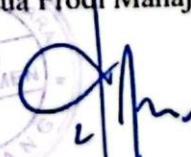

Dheyari Ari Susanto

Dosen Pembimbing Lapangan


Nurali, SE., MSM
NIDN. 073107103

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen


Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM.
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di BBPPTP Surabaya. Laporan ini disusun untuk melengkapi persyaratan mata kuliah “Kuliah Kerja Magang (KKM)” semester 7. Dengan selesainya penulisan laporan KKM ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Abd Rohim, SE., M. selaku ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Dr. Erminanti Pancaningkrum., ST., MSM selaku ketua program studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Nurali, SE., MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta, saran kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
4. Susi Ermawati. SE., selaku komisaris Koperasi Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Koperasi Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia.
5. Sugeng Kuncoro. SP., selaku ketua usaha Koperasi

Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan program Kuliah Kerja Magang (KKM) di Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia.

6. Dhevan Adi Siswoyo selaku pendamping lapangan kuliah kerja magang.
7. Para pegawai Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama proses Kuliah Kerja Magang (KKM).

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan serta tidak luput dari kesalahan. Semoga laporan KKM ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang praktik Kuliah Kerja Magang (KKM).

Jombang, 15 Agustus 2023

Sinta Indira

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang (KKM).....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II	5
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah Perusahaan/Instalasi	5
2.1.1 Profil Perusahaan/Instalasi.....	5
2.1.2 Letak Geografis.....	7
2.2.3 Visi dan Misi Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia	8

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	8
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/Instalasi.....	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	13
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang	13
3.1.1 Pelaksanaan Kerja.....	13
3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang	15
3.3 Cara Mengatasi Masalah	16
BAB IV PENUTUP	17
4.1 Kesimpulan.....	17
4.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Letak Geografis	7
-----------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Struktur Oganisasi Koperasi	9
Tabel 3 1 Waktu Pelaksanaan	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumen Kegiatan Mahasiswa dan Keluaran.....	20
Lampiran 2. Formulir Kegiatan Hariann Mahasiswa.....	25
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Kegiatan Kuliah Kerja Magang.....	33
Lampiran 4. Formulir Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan.....	34
Lampiran 5. Formulir Penilaiann Pendamping Lapangan	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang (KKM)

Pengelolaan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan maupun instansi pemerintahan. Setiap pegawai dituntut untuk kompeten padabidangnya masing-masing. Untuk peningkatan kompetensi keahlian dibutuhkan pelatihan agar pegawai dapat kompeten dan profesional. Selain itu salah satu hal yang harus dipersiapkan untuk memiliki tenaga profesional adalah dengan cara pengembangan potensi kepada mahasiswa. Karena mahasiswa merupakan generasi penerus bangsa yang akan memimpin dan memajukan bangsa Indonesia menjadi bangsa yang maju dan lebih baik lagi. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan kami para mahasiswa dalam bidang manajemen khususnya pada konsentrasi sumber daya manusia serta sebagai syarat wajib perkuliahan untuk menambah pengalaman kami dalam dunia kerja yang nyata maka kami diwajibkan mengikuti program Kuliah Kerja Magang (KKM) pada perusahaan atau instansi yang berkaitan dengan bidang studi yang dipelajari selama perkuliahan.

Kenyataan di lapangan seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (fresh graduate) belum mampu secara optimal

mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan), berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktik 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. mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan), berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis bagi para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktik 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.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Meningkatkan pemahaman yang lebih komperenhensif mengenai dunia kerja.
2. Sebagai media dalam mengaplikasikan ilmu manajemen daialam praktik kerja.
3. Meningkatkan *softskill* (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Bagi mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dipakai pada Kuliah kerja Magang (KKM) dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.
 - b. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasipada bidan ilmu yang dimiliki serta tata cara hubungan masyarakat pada lingkungan kerjanya.
 - c. Langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan dating.
2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

Sebagai sarana pengenalan STIE PGRI Dewantara Jombang kepada instalasi atau pengenalan lulusan atau tenaga kerja yang

dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang.

3. Bagi Instalasi

Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang di masa yang akan datang.

1.4 Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di:

Nama tempat KKM : Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya
Mulia

Alamat Perusahaan/instalasi : Jl. Bupati Ismail No. 197 Desa Badang
Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang

No Telepon : 08573311969

1.5 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan program Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 1 bulan yang dimulai pada tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 15 Agustus 2023. Dengan libur setiap hari minggu serta berlaku juga libur tanggal merah dan libur nasional.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/Instalasi

2.1.1 Profil Perusahaan/Instalasi

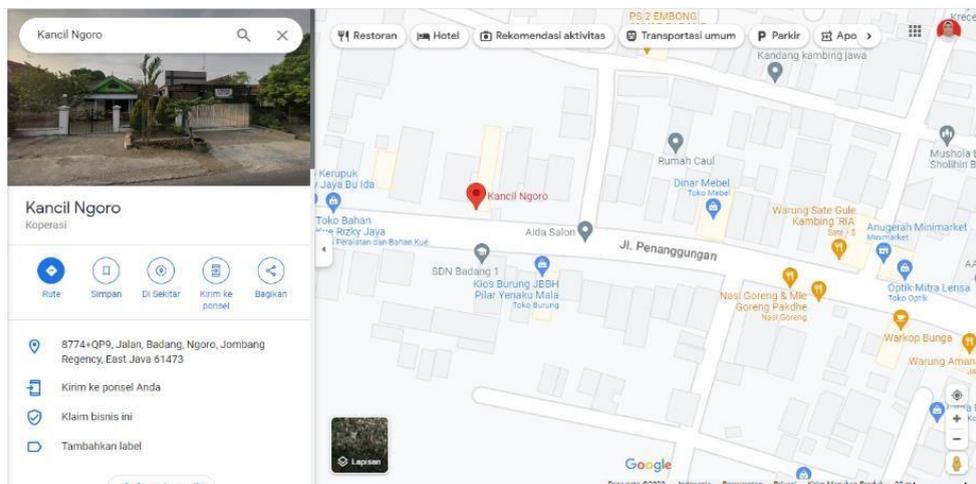
Koperasi merupakan salah satu badan yang penting di Indonesia. Keberadaannya mampu memperkuat bidang perekonomian. Koperasi berasal dari kata cooperation atau koperasi yang artinya kerja sama. Secara garis besar, koperasi adalah badan usaha yang menjalankan kegiatan dengan asas kekeluargaan dan bertujuan untuk mensejahterakan anggotanya. Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar asas kekeluargaan. Koperasi memiliki beberapa tujuan, di antaranya memajukan kesejahteraan anggota dan membangun tatanan perekonomian nasional untuk mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur. Koperasi didirikan dengan berlandaskan pada Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Artinya, dalam menjalankan usahanya koperasi harus tunduk pada aturan dalam Pancasila dan UUD '45. Koperasi juga dijalankan dengan asas kekeluargaan dan asas gotong royong. Asas Kekeluargaan yaitu menggambarkan tentang partisipasi dan kerja

sama. Dengan asas ini, setiap anggota koperasi diharapkan memiliki kesadaran untuk berpartisipasi dalam kegiatan koperasi. Semua anggota juga diharapkan agar menerapkan toleransi dan sikap rela berkorban demi kepentingan bersama. Asas Gotong Royong yaitu mengharapkan seluruh anggota koperasi agar tidak egois dan bersifat individualis. Semua anggota diharuskan untuk menjalankan tanggung jawab bersama guna memajukan koperasi. Koperasi Konsumen Serba Usaha Lestari Jaya Mulia merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan yaitu Simpan Pinjam. Sebelum beralih nama sebagai Koperasi Konsumen Serba Usaha” Lestari Jaya Mulia”, Koperasi ini atas nama Koperasi Tani” Lestari” yang berkedudukan di Jombang yang telah disahkan berdasarkan Keputusan Menteri Koperasi dan Pengusaha Kecil Republik Indonesia, sesuai Surat Keputusan Tanggal 20 Mei 1999 dengan nomor 094/BH/KDK.13.4 /1.2 /V/ 99. Pada tanggal 24 Februari 2021 bertempat di Kantor Koperasi Tani ”Lestari” telah diadakan Rapat Perubahan Anggaran Dasar Koperasi yang berkedudukan di Desa Latsari, Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang. Dalam rapat tersebut Ketua Rapat mengusulkan dan seluruh peserta rapat secara bulat menyetujui keputusan sebagai berikut:

1. Merubah nama Badan Usaha dari Koperasi Tani Lestari Menjadi Koperasi Konsumen Serba Usaha Lestari Jaya Mulia.
2. Merubah Simpanan Pokok dari Rp 25.000 menjadi Rp 1.000.000

3. Mengganti susunan Pengurus
4. Menambah Usaha Pokok dan Usaha Penunjang koperasi
5. Menyesuaikan seluruh pasal-pasal dalam anggaran dasar koperasi dengan ketentuan UUD Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.

2.1.2 Letak Geografis



Gambar 2. 1 Letak Geografis

Koperasi Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia berlokasi di Jl. Bupati Ismail No. 197 Desa Badang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Desa Kesamben
 Sebelah Selatan : Desa Nggodong
 Sebelah Barat : Desa Pulorejo

Sebelah Timur : Desa Kesamben

2.2.3 Visi dan Misi Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia

Adapun Visi dan Misi dalam Koperasi Konsumen Serba Usaha Lestari Jaya Mulia sebagai berikut :

- Visi

Koperasi Konsumen Serba Usaha Lestari Jaya Mulia Mewujudkan pelayanan maksimal unuk meningkatkan kesejahteraan anggota lebih maju dan mandiri.

- Misi

Koperasi Konsumen Serba Usaha Lestari Jaya Mulia.

1. Meningkatkan kemampuan SDM pengurus, pengawas dan karyawan.
2. Meninhgkatkan kemampuan SDM anggota.
3. Meningkatkan keaktifan anggota sebagai pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sesuai dengan ketentuan dalam pasal 46 dan 53 anggaran dasar ini mengenai pemilihan, pengangkatan, dan pemberhentian pengurus dan pengawas, telah diangkat sebagai :

Pengurus:

Ketua : Sugeng Kuncoro, S.Pd.,

Manager : Dhevan Ari Susanto

Sekretaris : Anton Nugroho, S.T.,

Bendahara : Rindi Wulansari,

Pengawas:

Koordinator : Rina Melati

Anggota : Susannah Indrawan Aditya

Kasir : Yuni Rahmayanti

Admin dan Pembukuan :

1. Cindyka Destia E.A

2. Indrawan Aditya

Account Officier :

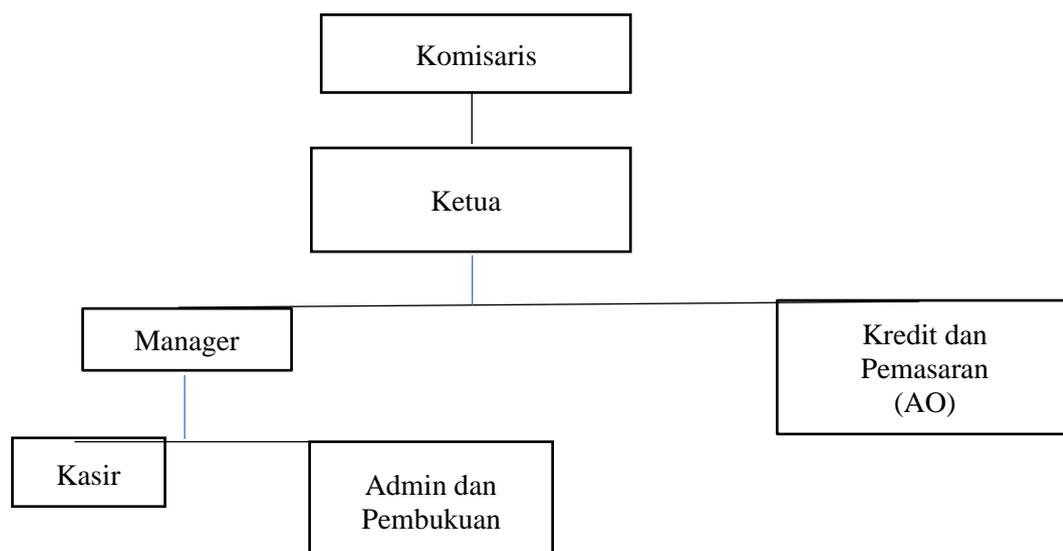
1. Fatkhur Rahman

2. Ariska Shinta

3. Dhevan Ari S

Koperasi Konsumen Serba Usaha “Lestari Jaya Mulia”

Tabel 2 1 Struktur Oganisasi Koperasi



2.3 Kegiatan Umum Perusahaan/Instalasi

Koperasi Konsumen Serba Usaha “LESTARI JAYA MULIA” Badang Ngoro Jombang bergerak dalam bidang Simpan Pinjam. Usaha Simpan Pinjam yang menjadi kegiatan koperasi dalam memberikan pinjaman bagi anggota maupun bukan dari anggota yang telah memenuhi syarat pengajuan kredit. Setiap hari Koperasi Konsumen Serba Usaha “LESTARI JAYA MULIA” Badang Ngoro Jombang melakukan kegiatan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat atau entitas usaha kecil (UMKM) dalam memberikan pinjaman dengan menyertakan jaminan atas pinjaman yang diajukan. Terdapat proses analisa, *survey* maupun persetujuan sebelum terjalannya realisasi kredit kepada nasabah. Sebelum melakukan realisasi terhadap pemberian kredit, terdapat pengklasifikasian jenis untuk nasabah dengan sistem pembayaran bulanan dan musiman. Sistem ini dibedakan untuk menentukan besaran pengenaan bunga, untuk angsuran bulanan (PA) akan dikenakan 2% dan angsuran musiman (PT) pengenaan bunga sebesar 3% dengan didasarkan dari jumlah plafon yang disetujui.

Dalam rangka pemerataan pemberian pinjaman per sector ekonomi pada tahun 2021 presentase posisi pinjaman yang diberikan sebagai berikut :

1. 50% sector Pertanian.
2. 30% sector Perdagangan
3. 10% sector Industri Kecil.

4. 10% sektor Karyawan Swasta

Sumber dana yang diperoleh dari Koperasi Konsumen Serba Usaha “LESTARI JAYA MULIA” bersumber dari anggota dan calon anggota yang menanamkan dananya kepada Koperasi Konsumen Serba Usaha “LESTARI JAYA MULIA” dengan memberikan suku bunga yang menarik serta beberapa reward langsung. Dalam menjalankan aktifitas administrasi organisasi dan pembukuan koperasi simpan pinjam, terdapat beberapa dokumen atau buku pokok yang menyertai aktifitas tersebut antara lain:

A. Administrasi Organisasi:

1. Buku Daftar Anggota
2. Buku Daftar Pengurus
3. Buku Daftar Pengawas
4. Buku Daftar Karyawan
5. Buku Daftar Simpanan Anggota
6. Buku Daftar Calon Anggota

B. Administrasi Pembukuan :

1. Buku Kas
2. Buku Pengajuan Pinjaman
3. Buku Daftar Pinjaman
4. Buku Kas Pembantu
5. Buku Jurnal
6. Buku Neraca Harian

C. Proses Pencatatan yang Digunakan :

1. Saat mengeluarkan kredit

Jika kesepakatan telah disetujui dan akta kredit telah ditanda tangani maka pencatatan dilakukan pada buku kas keluar, buku jaminan dan buku angsuran. Pencatatan dilakukan bersamaan pada beberapa buku tersebut untuk mencatat transaksi pengeluaran kredit.

2. Saat pembayaran angsuran

Pada saat pembayaran angsuran pencatatan dilakukan pada buku angsuran, buku kas masuk dan kartu angsuran yang dimiliki oleh nasabah.

3. Saat mencatat pendapatan bunga

Pendapatan bunga dicatat dalam buku besar yaitu buku jasa pinjaman dan dibagikan saat akhir periode kepada anggota Koperasi Konsumen Serba Usaha "Lestari Jaya Mulia". Saat pelunasan dan pemberian jaminan

4. Jika angsuran telah habis atau berakhir maka pencatatan yang dilakukan adalah menutup buku piutang, dan mencatat pada buku pengeluaran jaminan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang

3.1.1 Pelaksanaan Kerja

Berdasarkan jadwal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang yang telah ditetapkan maka penulis melakukan Kuliah Kerja Magang terhitung mulai tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 15 Agustus 2023. System kerja di KSP Lestari Jaya Mulia ditentukan sesuai jam kerja dan hari kerjanya berlaku, masing-masing setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kerja yang efektif dan efisien. Adapun jam kerja di KSU Lestari Jaya Mulia sebagai berikut.

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin - Jumat	08:00 – 15:30
Sabtu	08:00 – 12:30

Untuk jadwal aktivitas sehari-hari KKM penulis ditempatkan pada bagian administrasi pelayanan dan administrasi pembukuan di KSU Lestari Jaya Mulia. Kantor KSU Lestari Jaya Mulia merupakan perusahaan milik perorangan yang telah resmi memiliki badan hukum

terkait pelayanan kegiatan operasional pelayanan di koperasi, penulis juga mendapatkan tugas sesuai dengan bagian yang telah ditetapkan oleh manager perusahaan. Dan juga penulis diarahkan untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan terkait penyaluran kredit yang sesuai dengan prosedur. Prosedur menyalurkan kredit meliputi:

1. Calon anggota mendatangi kantor untuk pengajuan kredit. Bagian Kredit & Pemasaran (AO) menjelaskan tentang persyaratan untuk pengajuan pinjaman serta menginformasikan berkas yang perlu dilengkapi.
2. Calon anggota menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan, selanjutnya mengisi form pengajuan pinjaman yang diberikan Bagian Kredit & Pemasaran (AO) dan menentukan besaran pinjaman yang diajukan nasabah didampingi oleh Account Officer (AO). Perlu diperhatikan bahwa untuk anggota atau nasabah baru terdapat simpanan wajib yang dibebankan.
3. Kemudian besarnya pengajuan pinjaman dianalisis berdasarkan jaminan yang ditawarkan dengan mempertimbangkan jumlah pengajuan dan harga pasar jaminan. Kemudian AO melakukan *survey*, setelah dilakukannya *survey* dan analisa mendatangi kediaman peminjam.
4. Setelah mendapatkan hasil *survey* kemudian Bagian Kredit & Pemasaran (AO) menyerahkan berkas kepada Ketua untuk Persetujuan pengajuan calon anggota diterima/ ditolak.

5. Jika telah diterima atas keputusan Ketua, selanjutnya berkas diserahkan kepada Admin untuk di input data nasabah baru dan membuat dokumen perjanjian.
6. Selanjutnya realisasi kredit anggota baru datang ke kantor untuk penandatanganan Surat Perjanjian Hutang serta membawa berkas jaminan asli dan pencairan dana yang dilakukan oleh pihak admin dalam realisasi pencairan kredit.

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Hasil pengamatan kegiatan magang yang telah dilakukan yaitu pada KSP Lestari Jaya Mulia penulis menemukan permasalahan yaitu yang dihadapi oleh admin pelayanan terhadap nasabah ataupun pada calon nasabah, banyak sekali nasabah yang sering menentang admin terkait pelunasan yang mereka anggap terlalu membebankan dikarenakan adanya faktor ekonomi yang menjadikan nasabah telat pada saat pelunasan dan ada juga yang meminta keringanan dikarenakan tunggakan nasabah yang cukup membengkak hal tersebut yang menjadikan admin pelayanan menjadi merasa terbebani terkait sifat nasabah yang sedikit arogan dengan semena-mena para nasabah marah dan melakukan tindakan atau perkataan yang kurang pantas dihadapan umum.

Sebagai admin publik dalam melayani nasabah secara langsung penulis dan para pekerja yang lain harus tetap profesional dalam

melayani nasabah yang dengan sifat yang kurang pantas kami harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik untuk menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah supaya para nasabah tetap mempercayai jasa yang mereka gunakan, guna nasabah mendapatkan kepuasan yang sangat optimal dengan pelayanan dan masalah yang sedang dihadapi oleh masalah yang mereka alami.

3.3 Cara Mengatasi Masalah

Dalam mengatasi permasalahan yang seperti ini pihak KSU Lestari Jaya Mulia melakukan koordinasi antara pihak admin dan marketing, pihak marketing yang akan memberikan teguran kepada nasabah yang mengalami permasalahan terkait pembayaran dan memberikan penjelasan terkait berapa banyak tunggakan yang dibebankan oleh nasabah dikarenakan telatnya pembayaran dan memberikan solusi atau bias juga memberikan potongan berapa persen dan pihak marketing akan memberikan pemahaman terkait tunggakan permasalahan tersebut jika pembayaran tidak segera dibayar maka dapat menjadikan pembengkakan yang sangat besar di kemudian hari pada waktu pelunasan. Jika dari pihak marketing sudah memberikan arahan kepada nasabah pihak admin yang tinggal menunggu nasabah untuk datang ke kantor untuk melakukan pembayaran dan jika mereka meminta keringanan lagi mereka tidak perlu dengan sikap yang kasar dan arogan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Selama menjalankan Kuliah Kerja Magang (KKM) selama 30 hari kerja pelaksanaan pemberian pelayanan yang terbaik kepada nasabah, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Koperasi Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia memiliki tugas memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah akan tetapi tetap menggunakan prinsip kehati-hatian.
2. Pola pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia dengan memperhatikan cara pembayaran antara bulanan atau musiman untuk menentukan jenis nasabah.
3. Dalam penyaluran kredit terdapat control yang dilakukan oleh bagian kasir, admin dan pembukuan serta AO.
4. Jika terdapat kredit yang telat maka pihak AO akan mengonfirmasi pembayaran kepada nasabah melalui telpon atau mendatangi langsung.

4.2 Saran

Di harapkan untuk kedepanya koperasi Konsumen Serba Usaha “Lestari Jaya Mulia” bisa mengoptimalkan kinerja para staf dan admin koperasi serta bisa membuat solusi bagi nasabah yang mempunyai masalah dalam hal pembayaran.dan sebaiknya dari pihak koperasi

melakukan koordinasi antara pihak marketing dan nasabah yang bersangkutan agar kredit yang diberikan tersebut tidak disalahgunakan oleh nasabah.

Dari pihak nasabah juga harus menaati aturan – aturan yang ada atau melaksanakan perjanjian dengan kesepakatan sebaik – baiknya demi menjaga nama baiknya, sehingga dapat dipercaya di kemudian hari agar tetap diberikan kepercayaan oleh koperasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Rosyadah Nur Faziyah. (2022). *Service Excellence: Pengertian, Contoh, Cara, Peran, Aspek*. GRAMEDIA BLOG.
- STIE PGRI Dewantara Jombang . (2023). *Pedoman Kuliah Kerja Magang Tahun 2023*. Jombang : STiE PGRI Dewantara Jombang .
- Sugeng Kuncoro. (2021). *NOTARIS DAN PPAT SUSI EKOWATI, S. Psi., S.H., M.Kn.* . Jombang : KEMENKUHAM DAN BPN RI.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumen Kegiatan Mahasiswa dan Keluaran



Melayani nasabah pada waktu pembayaran angsuran bulanan



Melayani dokumen suart perjanjian kebapa calon nasabah



Briefing terkait masalah nasabah yang macet dan sulit pembayaran



Input Neraca



Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Pada Buku Kerja



Mencatat Dokumen Pribadi Calon Nasabah

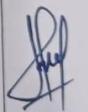
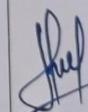


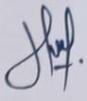
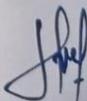
Penyerahan Cindramata

Lampiran 2. Formulir Kegiatan Hariann Mahasiswa

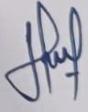
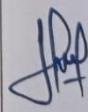
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Sinta Indira
 NIM : 2061027
 Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
 Tempat KKM : Koperasi Simpan Pinjam Lestari Jaya Mulia
 Bagian/Bidang: Administrasi Pelayanan dan Administrasi Pembukuan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	10 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan kegiatan operasional dan structural • Admin pembayaran angsuran, menyesuaikan pengeluaran dan pemaskan harian • Input neraca atas kegiatan operasional 	
	11 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	12 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	13 Juli 20223	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan 	

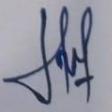
		<p>Calon Nasabah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	14 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	15 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	17 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	18 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, 	

II		Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional	
	20 Juli 2023	• Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional	
	21 Juli 2023	• Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional	
	22 Juli 2023	• Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional	
	24 Juli 2023	• Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional	

		Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian <ul style="list-style-type: none"> • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
IV	31 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	1 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	2 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	3 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas 	

III	25 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	26 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	27 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	28 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	29 Juli 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran 	

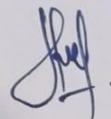
		Kegiatan Operasional	
	4 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	5 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	7 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	8 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	9 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit 	

V		<ul style="list-style-type: none"> • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	10 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	11 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	12 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
VI	14 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional 	
	15 Agustus 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani Nasabah dan Calon Nasabah • Menginput Pengajuan dan Relisasi Kredit • Adm Pembayaran Angsuran, Menyesuaikan Pengeluaran dan Pemasukan Harian • Input Neraca Atas Kegiatan Operasional • Penutupan KKM 	

Jombang, 15 Agustus 2023

Pedamping Lapangan



Dhevan Ari Susanto

*Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Kegiatan Kuliah
Kerja Magang*

	<p>KOPERASI KONSUMEN SERBA USAHA " LESTARI JAYA MULIA " Jl Bupati Ismail No 197 Ds Badang Kec Ngoro Kab Jombang AHU- 0004931.AH.01.28.TAHUN 2021</p>
<p>Jombang, 27 Juni 2023</p>	
<p>Nomor : 079/KOP.LEST.JAYA MULIA/V/2023 Perihal : Konfirmasi Permohonan Kuliah Kerja Magang (KKM)</p>	
<p>Kepada Yth : STIE PGRI Dewantara Jombang</p>	
<p>Assalamualaikum Wr. Wb</p> <p>Dengan Hormat, berdasarkan Surat Nomer 781.2/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2023 Tanggal 25 Mei 2023 Perihal Permohonan KKM kepada mahasiswa :</p> <p>Nama : Sinta Indira NIM : 2061027 Prodi : Manajemen</p> <p>Berdasarkan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut kami terima untuk melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) di bagian Administrasi Pembukuan pada Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia Badang- Ngoro terhitung mulai 10 Juli s/d 15 Agustus 2023. Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.</p>	
<p>Wassalamualaikum Wr.Wb</p>	
<p>Jombang, 27 Juni 2023 Manajer Koperasi Lestari Jaya Mulia Dhevan Ari Susanto</p>	

Lampiran 4. Formulir Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI
DEWANTARA**

**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK
SEKALI) 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

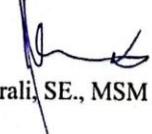
Nama : Sinta Indira
NIM : 2061027
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tempat Magang : Koperasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia
Bagian/Bidang : Administrasi Pelayanan dan Administrasi Pembukuan

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	92
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	92
6.	Sistematika laporan	92
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	92
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		736
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing
Lapangan,


Nurali, SE., MSM

Lampiran 5. Formulir Penilaian Pendamping Lapangan



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI
DEWANTARA**
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
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 : Sinta Indira
NIM : 2061027
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tempat Magang : Koprasi Serba Usaha Lestari Jaya Mulia
Alamat Tempat Magang : Jl. Bupati Ismail No. 197 Desa Badang Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang
Bagian/Bidang : Administrasi Pelayanan dan Administrasi Pembukuan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	98
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	99
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	97
4.	Kreativitas dan ketrampilan	98
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	97
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	99
7.	Kemampuan berkomunikasi	99
8.	Produktivitas kerja*	99
Jumlah		786
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
*Peserta magang menghasilkan produk/
karyaCatatan:
.....

Jombang, 15 Agustus 2023
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

Dhevan Ari Susanto
Manager KSP Lestari Jaya Mulia

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi