LAPORAN MAGANG PADA DEPARTEMEN MOBIL KAS KELILING (*TELLER*) DI KOSPIN JASA CABANG PEMALANG

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Disusun Oleh:

RAMA WILDAN CHOIR

211830142

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2023

LAPORAN MAGANG PADA DEPARTEMEN MOBIL KAS KELILING (*TELLER*) DI KOSPIN JASA CABANG PEMALANG

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Disusun Oleh:

RAMA WILDAN CHOIR

211830142

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2023

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG
PADA DEPARTEMEN MOBIL KAS KELILING (*TELLER*)
DI KOSPIN JASA CABANG PEMALANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RAMA WILDAN CHOIR
Nomor Induk Mahasiswa: 211830142

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 15 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing	Penguji
Conny Tjandra Rahardja, Dra., M.M.	Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Prof., M.Si., Ph.D.

Yogyakarta, 15 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua

Wismu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Kospin (Koperasi Simpan Pinjam) Jasa yang biasa dikenal dengan Kospin Jasa merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpanan dan pinjaman, yang dibentuk oleh sekelompok pengusaha kecil dan menengah pada tahun 1970-an. Tujuan dari Magang ini adalah ingin mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang diterapkan Koperasi Simpan Pinjam Kospin Jasa Cabang Pemalang. Dalam analisis ini akan dideskripsikan atribut-atribut pelayanan yang sudah diberikan kepada anggota atau pelanggan Kospin Jasa untuk memuaskan pelayanan anggota. Analisis kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance-Performance Analysis* dipandang sebagai bagian dari teknik riset yang melibatkan analisa sikap anggota terhadap atribut produk atau jasa yang menonjol dan membantu praktisi memprioritaskan peluang untuk memperbaiki atribut kualitas pelayanan jasa secara langsung. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner metode IPA berisi pertanyaan mengenai seberapa penting atribut pelayanan, dengan memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan Kospin Jasa. Sedangkan kuesioner model kano berisi pertanyaan mengenai pelayanan Kospin Jasa yang dibagi dalam dua macam. Pertanyaan pertama merupakan pertanyaan yang bersifat positif (*functional*) dan pertanyaan kedua adalah bersifat negatif (*dysfunctional*). Atribut yang ditanyakan pada kuesioner kano mempunyai kesamaan dengan atribut yang dipakai pada kuesioner metode IPA. Hasilnya adalah para anggota Kospin Jasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Metode *service quality* (SERVQUAL), Dimensi *Tangibles*, Dimensi *Reliability*, Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance*, Dimensi *Emphaty*, Metode *Importance*-Performance Analysis (IPA), Model Kano

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

Kospin (Savings and Loans Cooperative) Jasa, commonly known as Kospin Jasa, is a cooperative engaged in the field of savings and loans, which was formed by a group of small and medium entrepreneurs in the 1970s. The purpose of this internship is to find out the Quality of Service on Customer Satisfaction implemented by the Pemalang Branch of the Savings and Loans Cooperative (Kospin Jasa). In this analysis, the service attributes that have been provided to Kospin Jasa's members or customers will be described to satisfy member services. Analysis of service quality in this study uses the integration of Importance Performance Analysis (IPA). Importance-Performance Analysis is seen as part of a research technique that involves analyzing members' attitudes toward salient product or service attributes and helping practitioners prioritize opportunities to directly improve service quality attributes. The instrument used is a questionnaire. The IPA method questionnaire contains questions about how important service attributes are, by providing an assessment of the performance of Kospin Jasa employees. Meanwhile, the canoe model questionnaire contains questions about Kospin Jasa services which are divided into two types. The first question is a question that is positive (functional) and the second question is negative (dysfunctional). The attributes asked in the Kano questionnaire have similarities with the attributes used in the Natural Sciences method questionnaire. The result is that Kospin Jasa members are satisfied with the services provided.

Keywords: Service quality (SERVQUAL) method, Tangibles Dimension, Reliability Dimension, Responsiveness Dimension, Assurance Dimension, Emphaty Dimension, Importance-Performance Analysis (IPA) Method, Kano Model

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset dalam suatu bangsa yang memiliki peranan penting dan khususnya antisipasi terhadap *era globalisasi* yang sedang berlangsung dalam kemajuan suatu negara. Kemajuan suatu negara tergantung pada kualitas sumber daya manusia negara tersebut. Kerumitan pekerjaan yang semakin beragam akibat dari perkembangan teknologi dan ilmu, serta adanya arus *globalisasi* semakin membuat persaingan ketat di dunia kerja.

Magang adalah proses belajar dari seorang ahli melalui kegiatan dunia nyata (Sumardiono, 2014). Selain itu, magang merupakan proses mempraktikkan pengetahuan dan keterampilan untuk menyelesaikan suatu *problem* sesungguhnya di sekitar. Magang juga berguna bagi mahasiswa untuk memberikan gambaran mengenai situasi kerja di dunia nyata, dan memperoleh pengalaman. Magang yang dilakukan oleh mahasiswa berguna dalam menerapkan ilmu yang didapat mahasiswa saat perkuliahan. Kemampuan dan keterampilan mahasiswa menjadikan daya tarik bagi lembaga atau institusi Pemerintahan maupun swasta, sehingga mahasiswa dapat memperbaiki diri lebih kompetitif dan potensial. Mereka yang memiliki keahlian yang baik tentu akan mampu bersaing dengan orang lain. Sedangkan dari mereka yang tidak memiliki keahlian yang baik tentu akan sulit dalam bersaing di dunia kerja, serta pesaing mereka tidak hanya dalam negeri tetapi juga dari luar negeri.

Tujuan Magang

Kegiatan magang yang diadakan STIE YKPN Yogyakarta diharapkan dapat menciptakan mahasiswa yang ahli dalam bidangnya. Tidak diperlukan teori yang didapat selama perkuliahan saja, namun juga praktik kerja di lapangan. Magang yang dilaksanakan oleh praktikan bertujuan sebagai berikut:

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta.
2. Mengaplikasikan ilmu yang diterima selama menjalani perkuliahan kepada mahasiswa tentang dunia kerja.
3. Mengembangkan pengetahuan, pengalaman dan gambaran kepada mahasiwa tentang dunia kerja.
4. Mengenal dan membekali diri untuk beradaptasi tentang dunia kerja sebelum terjun ke dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Melakukan dan membandingkan teori yang diterima di jenjang akademik dengan praktek yang dilakukan di lapangan.

Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Magang dilaksanakan oleh praktikan pada:

Tanggal : 12 September 2022 s.d 12 Desember 2022

Tempat : Kospin Jasa Cabang Pemalang

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.13 Pemalang 52311 Jawa Tengah

Bidang : Manajemen & Pelayanan

Subbidang : Pelayanan

Waktu kerja :

1. Senin – Kamis : 07.30 - 16.00 WIB
   (istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB)
2. Jumat : 07.30 – 14.00 WIB
   (istirahat pukul 11.30 – 13.00 WIB)

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Aktivitas Magang

Dalam waktu 3 bulan, praktikan bekerja kegiatan di divisi Mobil Kas Keliling (*Teller*). Kospin Jasa Cabang Pemalang memiliki mobil kas keliling yang terdiri satu unit dan untuk tempat pelayanan pada hari Senin, Selasa, Kamis dan Jumat di Kecamatan Taman. Sedangkan pada hari Rabu minggu pertama, ketiga dan keempat berlokasi di pasar Gondang dan pada hari Rabu minggu kedua berlokasi di RSUD Pemalang. Praktikan bersama 2 karyawan yaitu supir dan karyawan. Berikut aktivitas yang dilakukan selama magang:

1. Doa Pagi, *Sharing*, dan Senam

   Pada hari kerja khususnya pagi hari para karyawan melakukan doa, sharing, dan senam. Kegiatan ini dimulai pukul 07:40 WIB, hal ini dilakukan oleh seluruh karyawan, peserta training, dan pemagang. Karyawan Kospin Jasa melakukan sharing tentang motivasi, dan pencapaian karyawan masuk ke dalam 10 besar kategori karyawan terbaik di Kospin Jasa. Praktikan juga sharing mengenai Covid19, resesi, dan investasi saham. Setelah melakukan sharing dilanjutkan dengan senam bersama, menyanyikan lagu dan yel yel Kospin Jasa. Tujuan sharing di awal hari adalah untuk melatih public speaking karyawan. Pada aktivitas ini praktikan ditugasi memimpin sharing dua kali.

2. Persiapan Kebutuhan Pelayanan

   Sebelum menuju tempat pelayanan praktikan mempersiapkan slip setoran dan pengambilan, kas bon kepada *head teller* untuk cadangan *cash box.* Praktikan juga mempersiapkan cadangan *cash box* dari kantor kurang lebih Rp30.000.000 untuk berjaga-jaga barangkali ada anggota yang membutuhkan secara tiba-tiba

3. Pemberangkatan Ke Lokasi Pelayanan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pemberangkat jam 08:30 dari kantor ke lokasi pelayanan, waktu estimasi 30 menit. Praktikan hadir di kantor jam 07:30 dan berangkat ke tempat pelayanan bersama supir dan staf mobil kas keliling.

4. Pelayanan Jemput Bola Ke Dalam Pasar dan RSUD Pemalang

   Pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti:

   a. Kecamatan Taman, praktikan menunggu anggota yang mau menabung atau mengambil dana di mobil kas keliling. Praktikan melakukan aktivitas magang di kecamatan Taman pada hari Senin, Selasa, Kamis dan Jumat.

   b. Praktikan juga memasuki dua pasar yaitu pasar Banjardawa dan pasar Gondang. Di dalam pasar Banjardawa, praktikan mangambil setoran kepada anggota pedagang mikro sejumlah kurang lebih 60 anggota. Setoran ini meliputi dana setoran untuk menabung dan membayar angsuran. Anggota terdiri dari pedang mikro yang berjualan buah, sayur, ayam, daging sapi, ikan dan ternak burung.

   c. Rumah sakit pada hari Rabu minggu ke dua, praktikan melakukan penarikan tabungan ke dalam ruang kerja anggota bertujuan untuk pendekatan kepada anggota dan memberikan pelayanan lebih, agar anggota merasa senang. Salah satu keunggulan Kospin Jasa adalah pelayanan jemput bola ke RSUD Pemalang sehingga bisa lebih dekat dengan anggota dan mempermudah layanan kepada anggota.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Gambar 2.7 Pelayanan Jemput Bola ke Pasar dan RSUD Pemalang

5. Menghitung Transaksi Anggota

   Praktikan bersama karyawan menjumlah hasil dana yang telah anggota tabung, selanjutnya praktikan menghitung transaksi per hari antara jumlah dana dan slip transaksi secara benar.

Gambar 2.8 Menghitung Transaksi Anggota

6. Meng*input* Data Transaksi Anggota

   Penginputan data adalah proses pemindahan data dari fisik menjadi digital yang kemudian data tersebut akan diketik dan dimasukkan ke dalam sistem komputer. Praktikan membuka aplikasi atau server Kospin lalu ke menu transaksi dan

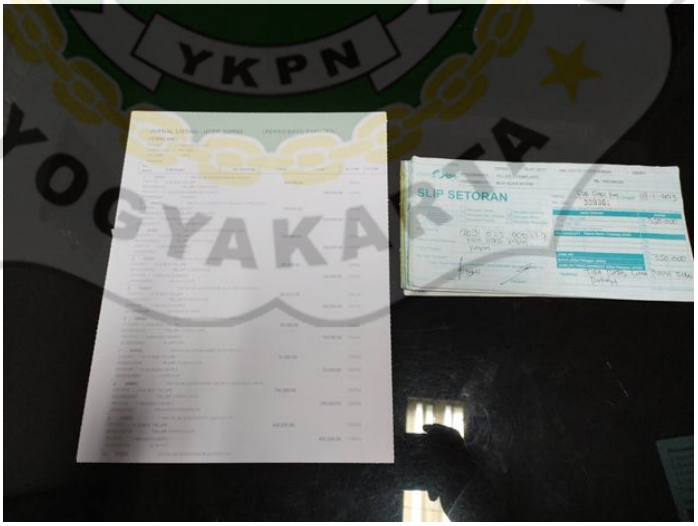
repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

input data sesuai apa yang ada di slip setoran maupun slip pengambilan. Selanjutnya praktikan melakukan input data transaksi anggota ke dalam server Kospin Jasa agar meningkatkan keamanan transaksi anggota berbentuk database.

7. Membuat Jurnal Transaksi Anggota

Jurnal transaksi adalah untuk mencatat transaksi keuangan dan memasukkan rincian transaksi ke dalam pembukuan perusahaan. Setelah membuat input data transksi anggota ke dalam *server* Kospin Jasa, praktikan membuat jurnal listing menggunakan komputer kantor yang bertujuan agar hasil transaksi dan jumlah uang balance dan disetujui oleh head teller lalu diserahkan kepada pimpinan untuk barang bukti transaksi anggota. Setelah mengisi slip setoran dan slip pengambilan, praktikan melakukan crosscheck pada slip dan jurnal listing agar balance.



Gambar 3.0 Membuat Jurnal Transaksi Anggota

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Analisis

Kendala dan permasalahan merupakan hal yang sangat wajar terjadi dalam dunia usaha. Dalam jangka waktu tiga bulan selama pelaksanaan magang, praktikan menemukan beberapa kendala dan masalah yang dialami Kospin Jasa Cabang Pemalang secara internal. Kendala internal yang terjadi antara lain, sebagai berikut:

1. Sistem transaksi masih menggunakan manual

   Pada bagian transaksi, pengisian slip masih menggunakan cara manual (slip setoran maupun slip pengambilan). Karyawan yang bertugas harus menulis semua data-data anggota, yang membuat kurang efisien dan efektif. Terkadang karyawan melakukan kesalahan berupa kekeliruan dan harus bertanggungjawab untuk membenarkan.

   Solusinya adalah untuk pengisian slip harus ditulis oleh anggota sendiri bukan karyawan, karena tugas karyawan hanya *recheck*. Sedangkan staf atau karyawan menuliskan slip anggota, sifatnya hanya membantu saja karena sebagian besar anggota kospin itu terdiri dari pedagang mikro di pasar.

2. Komputer sering mengalami *eror* dan mati listrik

   Komputer pada bagian Mobil Kas Keliling sering mengalami *down* dan *eror*, disebabkan oleh perangkat kabel jaringan yang sudah tidak layak pakai atau mati listrik. Kendala tersebut cukup merepotkan karyawan, karena sistem terlogout secara otomatis. Tidak jarang juga praktikan melakukan input data mengalami mati listrik.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Solusinya adalah *update* kabel jaringan yang SNI sehingga kendala bisa teratasi dengan maksimal dan membutuhkan genset untuk mengantisipasi resiko pada mati listrik.

3. Kurang teliti saat *input* data ke program

   Ketidaktelitian praktikan dan karyawan perusahaan ketika melakukan input data ke program, apabila terjadi kesalahan harus dilakukan revisi di bagian Asisten kantor. Hal ini sering dirasa oleh praktikan kurang efektif dalam melakukan input data ke program, sehingga harus bekerja dua kali dan bisa menjadikan kendala dalam pemprosesan.

   Solusinya adalah bahwa praktikan dan karyawan harus lebih teliti lagi dalam melakukan *input* data ke program sehingga kesalahan itu tidak terulang. Hal ini akan berdampak pada keseluruhan proses pengolahan data selanjutnya. Hasil yang akurat didapatkan dengan cara praktikan dan karyawan harus lebih fokus dan cermat dalam proses *input* data untuk mengurangi risiko terjadinya kesalahan.

4. Penurunan omset perusahaan saat dan setelah pandemi

   Terjadinya penurunan omset dikarenakan perusahaan tidak memberi pinjaman kepada anggota pada masa pandemi, hal ini dilakukan karena perusahaan memang mematuhi SOP. Penurunan omset perusahaan disebabkan juga oleh menurunnya minat menabung yang disebabkan pendapatan anggota berkurang di masa pandemi tersebut.

   Pada awal tahun 2022 Kospin Jasa Pemalang telah melakukan pengurangan karyawan guna untuk memperkecil biaya operasional perusahaan. Sedangkan pengurangan karyawan itu karena masa kontrak telah habis, selama praktikan

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melaksanakan program magang yaitu satu orang di bagian Mobil Kas Keliling dan kepadanya diberikan pesangon.

Solusinya adalah menunggu perkembangan ekonomi dan minat menabung anggota serta menunggu hasil SOP memperbolehkan memberikan pinjaman kepada anggota. (Solusinya adalah menunggu SOP diberlakukan kembali).

Refleksi diri

Dalam melaksanakan program magang praktikan memilih Kospin Jasa Cabang Pemalang sebagai tempat untuk melakukan kegiatan magang, karena praktikan ingin memahami bagaimana proses penyelenggaraan simpan pinjam. Bagian refleksi ini mengacu pada gambaran praktikan mengenai perasaannya saat melaksanakan magang di Kospin Jasa Cabang Pemalang Selama magang, praktikan menemukan banyak hal baru dan menantang. Pada hari pertama magang, praktikan sangat bersemangat melakukan magang karena praktikan dapat mencoba hal-hal baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya dengan harapan dapat menyerap ilmu baru. Kesan praktikan pada hari pertama melaksanakan magang, yakni kurang percaya diri ketika berjumpa dengan orang-orang baru dan merasa malu untuk berbicara ketika memperkenalkan diri. Praktikan disambut dengan hangat oleh para karyawan, praktikan merasa canggung pada awal magang untuk menanyakan serta mencari informasi mengenai bagaimana pekerjaan yang harus dikerjakan dan diselesaikan, namun praktikan memberanikan diri guna mencari informasi yang diperlukan dengan bertanya pada beberapa karyawan. Dalam melaksanakan magang, praktikan hari demi hari mulai terbiasa dengan pekerjaan yang dilakukan serta dapat menyesuaikan diri pada situasi lingkungan kerja.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Magang yang dilakukan praktikan membawa berbagai manfaat, karena dengan magang praktikan bisa belajar meningkatkan rasa kedisiplinan dalam mentaati peraturan serta dapat memberikan pengalaman bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Praktikan memperoleh pengetahuan dan pengalaman akademik dan non-akademik selama magang. Secara akademik, praktikan memperoleh ilmu atau pengetahuan baru yang tidak diperoleh dibangku kuliah. Pengalaman dan pengetahuan non-akademik yang diperoleh praktikan dalam dunia kerja, yaitu bekerja menurut batas waktu yang telah ditentukan, para karyawan harus teliti dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta harus disiplin bekerja. Praktikan juga bisa lebih memahami bagaimana bersikap, bergaul, dan belajar lebih baik terhadap lingkungan sekitarnya.

Dalam waktu lebih kurang 3 (tiga) bulan praktikan mendapatkan berbagai pengalaman baru, sehingga dapat memperluas pemikiran serta cara pandang praktikan pada dunia kerja sesungguhnya. Kegiatan program magang yang dilaksanakan oleh praktikan di Kospin Jasa Cabang Pemalang memberi pengalaman tentang:

1. Mengasah kecekatan diri saat melaksanakan pekerjaan yang diberikan serta melatih ketelitian, seperti penginputan data dengan memiliki rasa tanggungjawab dan profesionalisme saat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan selama magang.

2. Menambah wawasan dan mengetahui situasi sebenarnya pada dunia kerja serta belajar memahami adanya perbedaan karakter antar rekan kerja.

3. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja ketika melaksanakan pekerjaan.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Mengetahui bagaimana untuk bekerja sama saat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Dari berbagai hal yang diperoleh itu praktikan sadar masih kurang dalam diri sendiri saat melakukan proses magang, praktikan berharap agar selanjutnya praktikan tidak mengalami hal yang sama ketika di dunia kerja. Adapun kekurangan praktikan saat melakukan proses magang adalah sebagai berikut;

1. Kurangnya komunikasi antar karyawan dan praktikan sehingga informasi yang diperoleh kurang maksimal.

2. Enggan dan malu bertanya sehingga praktikan masih kurang memahami hal-hal baru dan kebiasaan yang ada di kantor.

3. Ketelitian dan kecermatan praktikan yang masih kurang dan ke depan perlu ditingkatkan lagi.

repository.stieykpn.ac.id

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Artikel dalam Buku

Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti., Seminar Nasional Sains dan Tehnologi Terapan VI 2018, Institut Teknologi Ahli Tama, Surabaya.

I-Ming Wang & Chich-Jen Shieh (2006) Hubungan antara kualitas pelayanan dan pelanggan kepuasan: Contoh perpustakaan CJCU, Jurnal Ilmu Informasi dan Optimalisas

Buku

Algifari, 2019. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, *Metode Importance-Ferformance Analisis* (IPA), dan Model Kano. Yogyhakarta: BPFE

A. Parasuraman et al., (1985). "*A conceptual model of service quality and its implications for future researh*" *Journal of marketing*. Vol. 49

Ghozali, Imam 2016 Aplikasi Analisis *Multivariete* dengan Program IBM SPSS 23. Badan Penerbit UNDIP Semarang.

Prasetyo C, Benedicta J. 2004. Perancangan Strategy Map. Jakarta: Gramedia Pustaka

Sumardiono, (2014). Magang dan Mentoring. G. Romadhona (Ed.), Apa itu homeschooling: 35 gagasan pendidikan berbasis keluarga (1st ed., p. 116). Jakarta. PandaMedia.

repository.stieykpn.ac.id