

LAPORAN MAGANG PROGRAM MBKM
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI”
STUDY KASUS PADA KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH

Laporan Magang MB-KM
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen



Disusun Oleh :
NABILA GITA GIZELLA
30401800235

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJAMEN
SEMARANG
2021

Pra Laporan Magang MB-KM

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI ”
STUDY KASUS PADA KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH**

Disusun Oleh :

NABILA GITA GIZELLA

30401800235

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing pada 1 Agustus 2021 dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitia Pra Laporan Magang MB-KM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung



Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor

Digitally signed by

Bedjo Santoso

Date: 2021.07.31

21:08:02 +07'00'

Drs. H. Bedjo Santosa, M.T., Ph.D
NIK.210403049

Kuswanto
Manager Cabang

Laporan Magang MBKM
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
ANGGOTA KOPERASI.”
STUDY KASUS PADA KSPPS BISMILLAH KANCAB. GEMUH.

Di Susun Oleh :

Nabila Gita Gizella

30401800235

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 31 Januari 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor

Digitally signed by

Bedjo Santoso

Date: 2021.07.31
21:08:02 +07'00'

Drs. H. Bedjo Santosa, M.T., Ph.D
NIK.210403049

Kuswanto
Manager Cabang

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dr. Ken Sudarti, S.E., M.Si
NIK.210491023

Dr.Dra. Alifah Ratnawati, SE., MM.
NIK.210489019

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE.,MM.
NIK.210499042

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila gita gizella

NIM : 30401800235

Dengan ini saya nyatakan bahwa Laporan Magang MBKM yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI”**

STUDY KASUS PADA KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar artikel ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 12 Juli 2022

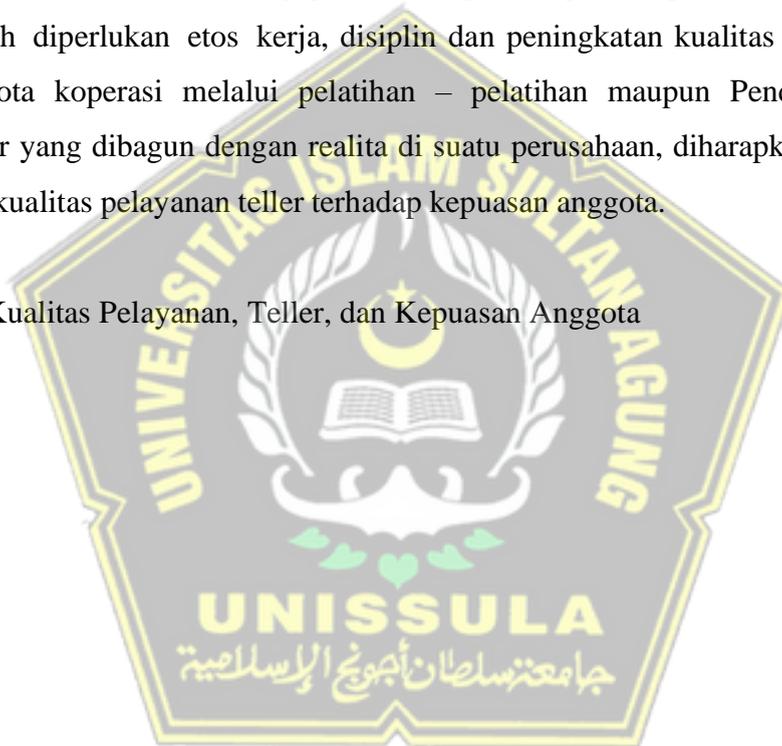


Nabila Gita Gizella

ABSTRAK

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI ”STUDY KASUS PADA KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH. Laporan magang MB- KM ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan dan melakukan pembiayaan dengan jumlah yang besar agar dapat tercapainya target kantor sesuai dengan yang telah ditentukan. Untuk keperluan tersebut, observasi serta pengumpulan data telah dilakukan selama 3 bulan magang di KSPPS Bismillah Kendal Cabang Gemuh. Beberapa permasalahan terkait dengan pelayanan teller terhadap anggota masih ditemui dan untuk itu dilakukan pembenahan sesuai kajian teori secara kritis. Untuk menjaga dan mengembangkan koperasi KSPPS Bismillah Cabang Gemuh diperlukan etos kerja, disiplin dan peningkatan kualitas pelayanan teller terhadap anggota koperasi melalui pelatihan – pelatihan maupun Pendidikan kualitas pelayanan teller yang dibangun dengan realita di suatu perusahaan, diharapkan supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teller, dan Kepuasan Anggota

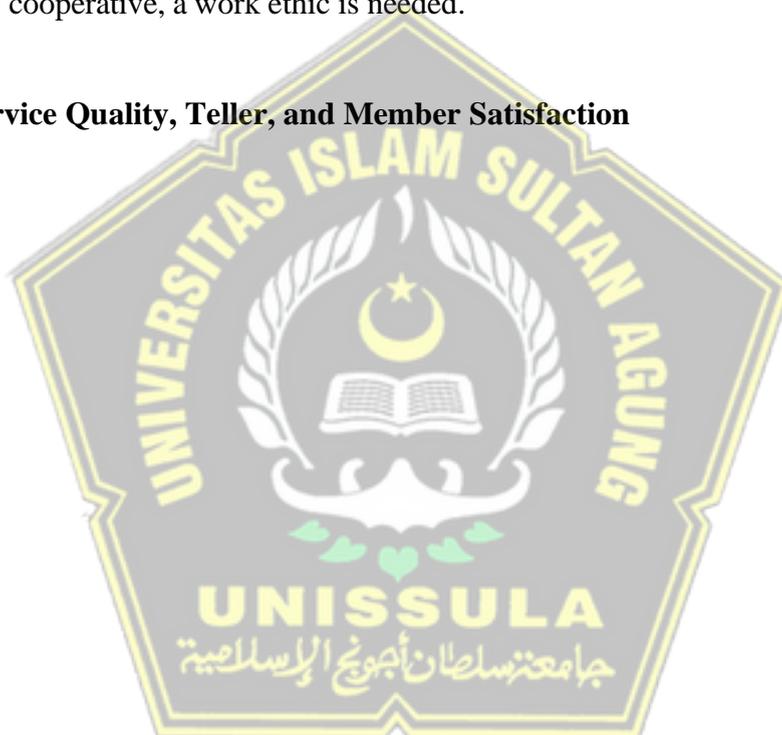


ABSTRACT

"TELLER SERVICE QUALITY ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF COOPERATIVE MEMBERS "CASE STUDY IN KSPPS BISMILLAH CAB. GROWING.

This MB-KM internship report aims to improve the quality of teller services to member satisfaction in making deposits and financing large amounts in order to achieve office targets as determined. For this purpose, observations and data collection have been carried out for 3 months of internship at KSPPS Bismillah Kendal Gemuh Branch. Several problems related to teller services to members are still encountered and for this reason, improvements are made according to critical theoretical studies. To maintain and develop the Bismillah Branch Gemuh KSPPS cooperative, a work ethic is needed.

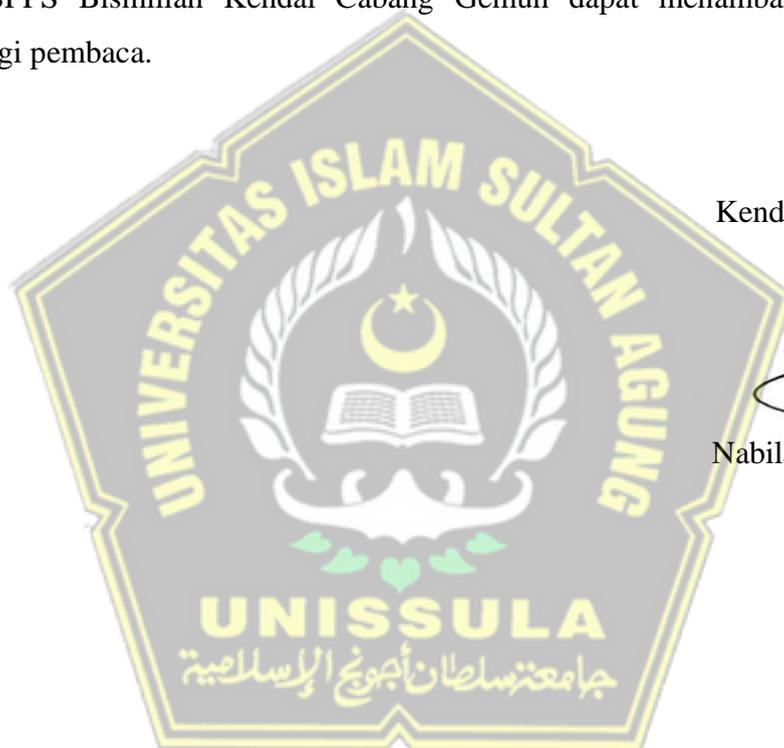
Keywords: Service Quality, Teller, and Member Satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga Laporan Magang di KSPPS Bismillah Cabang Gemuh terselesaikan dengan baik. Terimakasih kepada bapak Drs. H. Bedjo Santosa, M.T., Ph.D sebagai pembimbing utama yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama penulisan laporan magang ini. Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan laporan magang ini.

Pada laporan magang ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Segala bentuk kritik dan saran akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga Laporan magang di KSPPS Bismillah Kendal Cabang Gemuh dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.



Kendal, 25 Juli 2021

Nabila Gita Gizella

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN LAPORAN MBKM	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BABI PENDAHULUAN	xvii
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN MAGANG	5
1.3. SISTEMATIKA LAPORAN	5
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	7
2.1. PROFIL ORGANISASI	7
2.1.1. LATAR BELAKANG	7
2.1.2. SEJARAH PERUSAHAAN	8
2.1.3. VISI DAN MISI PERUSAHAAN	11
2.1.4. STRUKTUR ORGANISASI	11
2.1.5. TUGAS POKOK	12
2.1.6. PERATURAN KERJA DI KPPS BISMILLAH	14
2.2. AKTIVITAS MAGANG	15
2.2.1. BENTUK DAN JENIS KEGIATAN MAGANG	15
2.2.2. PROSEDUR KERJA	18
2.2.3. HAMBATAN MAGANG	18
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	20
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	21
4.1. LANDASAN TEORI	21
4.1.1. PENGERTIAN KOPERASI	21
4.1.2 PENGERTIAN KSPPS.....	21
4.1.2.1. PRINSIP-PRINSIP DALAM KSPPS	23
4.1.2.2. KEGIATAN OPERASIONAL KSPPS	24

4.1.3. PENGERTIAN TELLER	25
4.1.3.1. FUNGSI TELLER	26
4.1.4. PENGERTIAN KINERJA TELLER	27
4.1.4.1. TUJUAN DAN FUNGSI KINERJA TELLER	27
4.1.4.2. FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPEGARUHI KINERJA TELLER	27
4.1.5. PENGERTIAN ANGGOTA	27
4.1.5.1. PENGERTIAN PENINGKATAN ANGGOTA	28
4.1.5.2. FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPEGARUHI ANGGOTA	28
4.1.6. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN	29
4.1.6.1. TUJUAN KUALITAS PELAYANAN	30
4.1.6.2. KONSEP DIMENSI KUALITAS PELAYANAN	31
4.1.7. KEPUASAN	32
4.1.9.1. HAL – HAL YANG PERLU DILAKUKAN UNTUK KEPUASAAN ANGGOTA	32
4.1.7.2. FAKTOR-FAKTOR PENDORONG KEPUASAN ANGGOTA	33
4.1.7.3. PENGUKURAN KEPUASAN ANGGOTA	34
4.1.8. PROSES PENCAIRAN DANA	34
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
5.1. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
5.1.1. ANALISIS DAN PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA	36
5.1.2. ANALISIS DAN PEMBAHASAN LAMANYA PROSES PENCAIRAN DANA	37
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	39
6.1. KESIMPULAN	39
6.1.1. KESIMPULAN DARI ANALISIS DAN PEMBAHASAN KUALITAS PELAYANAN	39
6.1.2. KESIMPULAN DARI ANALISIS DAN PEMBAHASAN LAMANYA PROSES PENCAIRAN DANA.....	39
6.2. REKOMENDASI	39
BAB VII REFLEKSI DIRI	42
7.1. MANFAAT DARI PERKULIAHAN	42
7.2. MANFAAT DAN KEKURANGAN MAGANG BAGI SOFT-SKILL PENULIS ..	42
7.3. MANFAAT DAN KEKURANGAN MAGANG BAGI PENGEMBANGAN KEMAMPUAN KOGNITIF	42
7.4. FAKTOR - FAKTOR KUNCI SUKSES DALAM BEKERJA	43
7.5. RENCANA PERBAIKAN DIRI, KARIR, DAN PENDIDIKAN LANJUTAN	43

DAFTAR REFERENSI 44
LAMPIRAN..... 46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan simpanan	4
Gambar 2.1 STRUKTUR ORGANISASI KSPPS BISMILLAH	11
Gambar 2.2 STRUKTUR KEPEGAWAIAN KSPPS BISMILLAH CABANG GEMUH ...	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Magang	47
Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang	48
Lampiran 3 Catatan Harian (LOG BOOK)	54
Lampiran 4 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan	68
Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor	69
Lampiran 6 Penilaian Dosen Supervisor.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan yang mempersiapkan mahasiswa untuk bermasyarakat, khususnya untuk menerapkan ilmu yang dipelajari dalam perkuliahan. Dalam dunia pendidikan ada hubungan antara teori dan praktik, hal penting untuk membuktikan teori yang dipelajari dalam perkuliahan dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

Perguruan tinggi merupakan sebuah pendidikan formal tertinggi untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki tingkat intelektual yang tinggi supaya siap untuk bersaing dalam dunia kerja. Dengan seiring perkembangan zaman, adanya tuntutan kemampuan, dan kualitas yang dibutuhkan akan semakin meningkat. Untuk itu perguruan tinggi harus mampu mempersiapkan SDM yang berkualitas baik untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Dengan demikian Universitas Islam Sultan Agung juga memiliki tanggung jawab dalam mempersiapkan mahasiswanya. Salah satunya dengan mengikuti program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagai salah satu program dari kampus merdeka yang di ikuti mahasiswa sebagai pembekalan pengalaman nantinya dalam menghadapi dunia kerja.

Dengan program magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) mahasiswa mendapat kesempatan untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu sesuai program studi dan konsentrasi masing-masing yang didapat saat perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata dan diharapkan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dapat memberikan pengalaman bagi mahasiswa mengenai gambaran mengenai dunia kerja yang sesungguhnya sehingga mahasiswa mampu mengembangkan keterampilan, wawasan, serta sikap disiplin dan mandiri untuk dapat menjadi tenaga kerja yang siap bersaing. Selain itu, selama menjalani magang mahasiswa mampu berkontribusi dan menciptakan sesuatu yang positif untuk tempat magang.

Dengan hal ini pihak panitia MBKM memutuskan untuk menempatkan mahasiswa yang mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka untuk mengikuti program magang di salah satu cabang perusahaan yang telah bekerja sama atau telah di tunjuk oleh panitia MBKM. Dalam hal ini penulis ditempatkan di salah satu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) di Cabang Gemuh Kab. Kendal yang beralamatkan di Jl. Taman Gede, Plos, Taman Gede, Kec. Gemuh, Kab. Kendal, Jawa Tengah. KSPPS sebelumnya di sebut sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan entitas keuangan mikro syariah yang unik dan spesifik khas Indonesia. Kiprah KSPPS dalam melaksanakan fungsi dan perannya menjalankan peran ganda yaitu sebagai lembaga bisnis (tamwil) dan disisi yang lain melakukan fungsi sosial yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZISWAF. Dana ZIS dalam penghimpunan dan pendayagunaannya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan charity, namun demikian sebagian KSPPS menyalurkan dan mendayagunakannya lebih kearah pemberdayaan, khususnya bagi pelaku usaha mikro mustahik. Sementara itu khusus untuk Wakaf Uang, dalam penghimpunan bersifat sosial namun pengelolaan dan pengembangannya harus dalam bentuk

“komersial” karena ada amanah wakif (pemberi wakaf) untuk memberikan manfaat hasil wakaf untuk diberikan kepada maukufalaih (penerima manfaat).

Secara yuridis keberadaan BMT didasarkan pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 44 ayat 3 yang berbunyi ”Pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah”. Sedangkan peraturan pemerintah yang berkaitan dengan tersebut adalah peraturan pemerintah No. 9 tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi yakni berbunyi “Pemberian imbalan dapat berupa bunga atau dalam bentuk lainnya berupa prinsip bagi hasil”.² Namun terbitnya Keputusan Meteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/91X/2004 tentang petunjuk pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) memaksa setiap BMT untuk merubah dirinya menjadi KJKS. Namun sejak tanggal 25 September 2015, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh koperasi. Peraturan Menteri ini merubah status KJKS menjadi KSPPS.

KSPPS merupakan suatu lembaga yang paling sederhana di suatu lembaga keuangan mikro syariah yang dibandingkan dengan lembaga mikro syariah lainnya.. KSPPS dibentuk untuk menjadi lembaga ekonomi rakyat kecil yang berperan terhadap lembaga sosial, lembaga bisnis yang bersaing pada pasar bebas. KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari’ah) memiliki fungsi menghimpun menggabungkan serta menyalurkan dana dan merupakan lembaga keuangan yang beragam pada laba. Pada uraian diatas dapat disimpulkan secara menyeluruh bahwa KSPPS merupakan suatu lembaga bisnis yang juga berperan sosial yang terlibat dari definisi baitul maal KSPPS, selain berperan bisnis dan social KSPPS ini juga terlibat dalam definisi baitul tamwil. Pada lingkungan bisnis yang semakin canggih seperti situasi saat ini, setiap perusahaan atau instansi (dalam hal ini koperasi simpan pinjam) diharuskan untuk selalu meningkatkan kemampuan dan daya saing yang berpengalaman serta perusahaan mampu mempertahankan kelanjutan serta keberadaan aktivitas usahanya adalah bahwa setiap lembaga harus selalu melaksanakan aktivitas rutin usahanya.

Dunia perkoprasian saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu pihak koperasi harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota/nasabah Koperasi tersebut. Koperasi sebagai lembaga keuangan dimana salah satu pokoknya memberikan kredit dan jasa, pada dasarnya koperasi merupakan tempat penyimpanan uang.

Permasalahan yang dihadapi KSPPS Bismillah dalam menjalankan bisnisnya adalah sebagaimana memiliki tata cara pelayanan teller lebih diutamakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta pemupuk dana masyarakat. Kepuasan anggota/nasabah akan terwujud jika perusahaan dapat memenuhi harapan, karena hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas anggota/nasabah dimasa yang akan datang. Dalam upaya mempertahankan anggota/nasabah KSPPS Bismillah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu

dengan meningkatkan pelayanan melalui peranan teller karena bagian tersebut yang paling sering didatangi oleh anggota/nasabah untuk melakukan transaksi.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia koperasi. Anggota/nasabah dalam hal ini akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan di tunjukan oleh banyaknya anggota/nasabah yang makin naik setiap tahunnya.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan koperasi terhadap anggota/nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan maka koperasi harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada anggota/nasabah, pelayanan dari teller sebuah koperasi merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar anggota/nasabah koperasi yang mendatangi koperasi bertujuan untuk melakukan transaksi di counter teller. Sedangkan transaksi yang dapat di lakukan di counter teller antara lain penyetorang uang dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, pembayaran-pembayaran tagihan dan lain-lain.

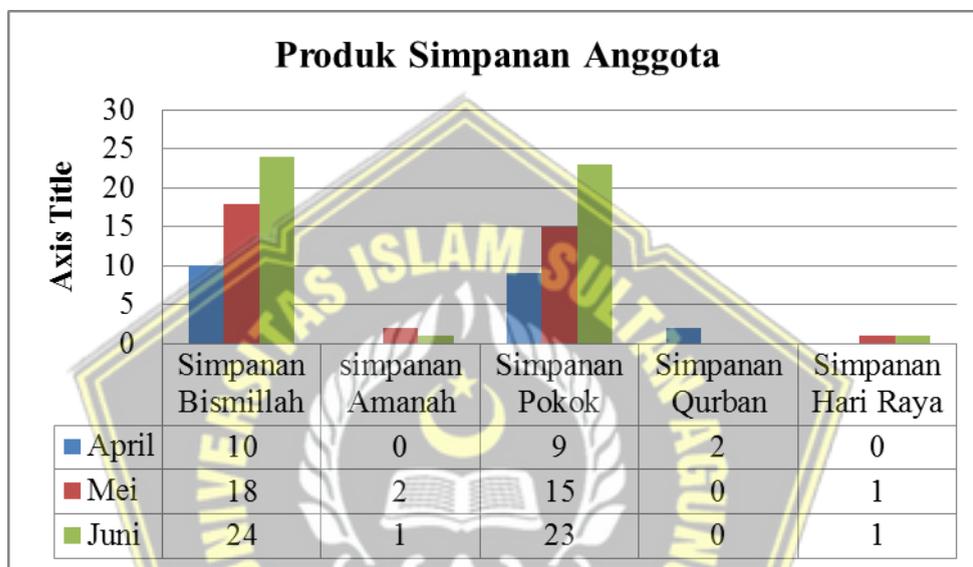
Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah koperasi, sehubungan dengan sebagian besar anggota/nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka koperasi harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan anggota/nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian .

Dalam rangka meningkatkan pemerataan pengembangan dan hasil pelaksanaan pengembangan nasional, KSPPS memiliki berbagai fungsi yang salah satunya melayani simpanan anggota, mengumpulkan dana dan meneruskan dana masyarakat tersebut kepada masyarakat. KSPPS dalam mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk deposito serta simpanan anggota. Penghimpunan dana tersebut khususnya lewat simpanan anggota oleh KSPPS memiliki peranan yang sangat penting, karena bagi KSPPS itu sendiri merupakan salah satu sumber dana, disamping itu bagi kehidupan masyarakat pada masa sekarang, dalam keadaan krisis moneter sangat penting karena dapat mengurangi inflasi dengan cara menarik dana sebanyak-banyaknya sehingga uang yang beredar di masyarakat akan berkurang. Selain peranan diatas juga tabungan memiliki peranan yang lain yaitu sebagai alat liquid bagi KSPPS karena simpanan anggota merupakan pinjaman jangka pendek, sehingga sewaktu-waktu anggota akan mengambil simpanannya, KSPPS tidak akan kekurangan atau tidak kesulitan dalam membayar simpanan anggota tersebut.

Pada lembaga keuangan non-bank, salah satunya pada KSPPS Bismillah Cabang Gemuh menjadi peluang untuk menghimpun dan menyalurkan dana kinerjanya yang berbasis syari ini bisa menjadi salah satu penyokong bangkitnya perekonomian mikro yang berbasis syari'ah di daerah Kendal. KSPPS Bismillah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mengumpulkan dana dari masyarakat serta meneruskan dana kepada masyarakat yang membutuhkan pada prinsip syariah. KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah) Bismillah Kendal merupakan koperasi yang bergerak dibidang simpan

pinjam, yang mana memiliki visi dan misi yang ingin dicapai. Sebagai suatu lembaga, KSPPS Bismillah pasti mempunyai beberapa simpanan anggota, diantaranya yaitu Simpanan Bismillah, Simpanan Pokok, Simpanan Qurban, Simpanan Amanah, dan Simpanan Wisata. Sesuai data yang penulis dapatkan langsung dan wawancara bersama dengan pihak KSPPS Bismillah Cabang Gemuh dalam produk simpanan yang banyak diminati oleh anggota dan mengalami peningkatan yaitu simpanan bismillah sedangkan pada produk simpanan lainnya tidak menunjukkan adanya peningkatan dan dalam mencapai target pembiayaan tiap marketing pun masih belum terpenuhi, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini mengenai data produk simpanan anggota dan data rekapitulasi pembiayaan dari bulan April – Juni 2021.

KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH



Gambar 1.1 Perkembangan simpanan

Sumber : KSPPS Bismillah Cabang Gemuh 2021

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti mengangkat masalah penelitian yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Koperasi” Study Kasus Pada KSPPS Bismillah Cab. Gemuh.

Berdasarkan hasil kegiatan magang saya melalui pengamatan ditemukan berbagai permasalahan dalam kinerja teller KSPPS Bismillah Cab. Gemuh Kab. Kendal mendapati beberapa faktor yang mempengaruhi dari kinerja teller seperti ketidak fokusan teller saat melayani anggota, dari segi penampilan kurang menarik, kurang menguasai teknik public speaking dengan baik dan beberapa faktor lainnya.

Mangang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dapat dilakukan mahasiswa di tempat yang berkaitan dengan program studi dan konsentrasi. Mahasiswa yang melakukan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), tempat dipilihkan oleh panitia mbkm kampus merdeka di KSPPS Bismillah Kendal Cab. Gemuh yang beralamat di Jl. Taman Gede, Plos, Taman Gede, Kec. Gemuh, Kab. Kendal, Jawa Tengah.

1.2.1. Tujuan Magang

Suatu penelitian harus memiliki tujuan yang jelas. Hal ini diperlukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya dicari oleh peneliti sehingga memberikan arahan dalam melangkah sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu penelitian bertujuan untuk dapat mengetahui metode penelitian manakah yang paling baik dan tepat digunakan dalam masing-masing macam penelitian. Berdasarkan rumusan diatas maka tujuan yang hendak dicapai setelah dilakukannya penelitian adalah sebagai berikut.

1. Melakukan berbagai kegiatan magang serta mempelajari teknik marketing dan teknik pelayanan terhadap anggota
2. Meningkatkan pelayanan terhadap anggota di KSPPS Bismillah
3. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di perusahaan profesional yang bergerak di bidang keuangan.
4. Melatih mahasiswa di lapangan dalam aspek manajemen keuangan yang tidak tercakup di proses yang perkuliahan.

1.3.Sistematika Laporan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, tujuan dan sistematika laporan.

BAB II : PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

Berisi gambaran umum tentang perusahaan dari visi dan misi, struktur organisasi, fungsi dan tugas bagian pegawai KSPPS Bismillah serta sejarah KSPPS Bismillah dan aktivitas magang.

BAB III : IDENTIFIKASI MASALAH

Bab ini mengidentifikasi masalah yang muncul dan beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan, serta menjelaskan tentang mengapa masalah yang dipilih tersebut penting.

BAB IV : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian teori – teori yang dapat memecahkan masalah penting yang dipilih yang sesuai dengan pembahasan topik laporan magang.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan kembali masalah atau kasus yang dibahas di latar belakang, kemudian menganalisis permasalahan dengan metode yang sesuai dengan cara membandingkan teori dengan kasus yang diangkat. Harus menggunakan referensi yang valid dan terpercaya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan terhadap masalah / kasus yang dianalisis dan memberikan rekomendasi untuk tempat magang baik staf maupun atasan perusahaan tentang kelemahan dan kekurangan yang dirasakan selama melakukan kegiatan magang.

BAB VII : REFLEKSI DIRI

Bab ini merupakan manfaat yang dirasakan penulis ketika menjalankan kegiatan magang, pesan dan kesan apa yang dapat diambil untuk dijadikan pelajaran kedepannya, menjabarkan tentang manfaat pengembangan soft skills dan kekurangannya, mengidentifikasi kunci untuk meraih kesuksesan dalam bekerja menurut pengalaman magang, menguraikan intropeksi diri, pengembangan karir dan pendidikan kedepannya.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Latar Belakang

Berdasarkan UUD 1945 dan Pancasila, sistem perekonomian yang berlaku di Indonesia adalah sistem ekonomi yang mengutamakan kegiatan ekonomi yang berorientasi untuk pemenuhan kebutuhan rakyat banyak dan dilakukan oleh rakyat banyak (sistem ekonomi kerakyatan). Sistem ekonomi kerakyatan ini adalah merupakan cita-cita yang harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari oleh segenap warga dan negara Indonesia.

Kegiatan usaha mikro atau kecil memiliki peran yang strategis baik secara ekonomi maupun sosial politik. Kegiatan ekonomi level mikro dan kecil ini mampu menyerap 67,3% dari total tenaga kerja yang ada sehingga peningkatan keberdayaan mereka mampu menjawab permasalahan pengangguran yang ada di negeri ini.

Sistem perbankan di negara ini kita memungkinkan bank/lembaga keuangan (baik bank pemerintah ataupun bank swasta) melalui cabang-cabang serta kantor kas-nya yang terbesar di daerah kabupaten hingga kecamatan menarik dana dari seluruh lapisan masyarakat. Akan tetapi dari dana yang berhasil dihimpun tadi hanya sebsagian kecil saja yang kembali kepada masyarakat dari mana dana itu berasal. Hal ini terbukti dari sulitnya pengusaha kecil/mikro (yang umumnya berasal dari pedesaan) untuk memperoleh kredit dari bank. Dengan kata lain selama ini telah terjadi pelarian modal (capital flight) dari desa ke kota dan dari daerah ke pusat.

Untuk menghentikan pelarian modal tersebut diperlukan upaya-upaya konkrit untuk menumbuhkan lembaga keuangan yang lebih memihak kepada masyarakat lapis bawah antara lain dengan menumbuhkan BMT (Baitul Maal Wat Tanwil) sebuah lembaga keuangan mikro syariah dengan konsep bagi hasil/ jual beli.

Mengapa Syariah ?

Terjadinya krisis moneter yang kemudian diikuti dengan tingginya suku bunga bank, membuktikan bahwa sistem bunga bukan hanya memindahkan harta dari si miskin kepada si kaya, sistem bunga terbukti menghambat dunia usaha bahkan membuat para pengusaha gulung tikar atau paling tidak mengurangi jumlah karyawan (PHK). Dilain pihak perbankan sendiri mengalami kerugian yang sangat besar akibat negative spread, sehingga puluhan bank konvensional harus diselamatkan oleh pemerintah dengan bantuan likuiditas, dan puluhan bank konvensional lainnya terpaksa dilikuidasi/ditutup. Lembaga keuangan syariah BMT BISMILLAH dengan operasionalnya berdasarkan konsep bagi hasil/jual beli diyakini dapat merupakan jalan keluar dari krisis ekonomi dan telah teruji mampu bertahan dalam situasi krisis. Lebih jauh dipilihnya akad-akad syariah didasarkan pada pertimbangan :

1. Keyakinan bahwa bunga uang adalah riba yang menurut syariah dilarang
2. Interaksi antara anggota dengan BMT bersifat setara, sukarela, dan lebih terbuka

3. Manajemen BMT dituntut untuk lebih transparan kepada khalayak anggotanya dan masyarakat pada umumnya tanpa batas-batas kerahasiaan BMT
4. Praktek akad berdasarkan syariah (dalam hal pengambilan profit pembiayaan oleh BMT terhadap anggotanya) memungkinkan terjadinya “subsidi silang” antara pengusaha yang lebih kuat (baca : margin profit usahanya tinggi) dengan pengusaha yang lebih lemah.

Tujuan utama didirikannya KSPPS BISMILLAH :

1. Mendukung dan menunjang perekonomian rakyat khususnya usaha mikro dan kecil melalui kegiatan menabung dan pembiayaan kegiatan ekonomi dengan prinsip syariah atau bagi hasil
2. Meningkatkan kualitas ekonomi bagi usaha mikro dan kecil dalam rangka pencapaian tujuan
3. Berupaya meningkatkan keimanan dan takwa dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah dan muamalah Islam kedalam kehidupan nyata
4. Sebagai lembaga leuangan mikro syariah BMT menyalurkan dana pembiayaan syariah komersial kepada nasabah usaha mikro kecil.

2.1.2. SEJARAH PERUSAHAAN

Sejarah berdirinya BMT Bismillah Kendal sejak ditetapkannya UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan bagi hasil, telah memberikan peluang untuk berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah berdasarkan sistem bagi hasil. Kondisi tersebut telah dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh umat islam dengan didirikannya perbankan syariah islam yang diberi nama BMI, BPRS, dan disusul BMT.

BMT Bismillah berdiri pada tanggal 4 Februari 1996 dengan pendiri berjumlah 20 orang dengan modal awal hanya Rp 2.000.000,- yang diperoleh dari zakat, Infaq, Shadaqah (ZIS), sedangkan secara hukum KSPPS Bismillah berdiri sejak tahun 1997 sesuai dengan badan hukum : 13149/BH/KWKII/VII/97. Tahun 2007 BMT Bismillah melakukan merger dengan BMT Ngudi Raharjo guna meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat sehingga peran BMT di wilayah Kendal khususnya di desa Sukorejo lebih terfokus dan berjalan baik. Sampai dengan 2013, BMT Bismillah telah menghimpun lebih dari 11.000 orang anggota yang mnerupakan anggota penabung. Total anggota pembiayaan yang sudah dibiayai oleh BMT Bismillah sejak tahun 1996 hingga 31 Februari 2013 mencapai lebih dari 6.000 anggota. Dari anggota tersebut pada umumnya yang terbiayai adalah pedagang. Hal ini mengingat bahwa perputaran modal bagi pedagang sangat cepat dan mayoritas ekonomi lemah.

Pada masa awal beroperasi BMT Bismillah hanya melakukan kegiatan simpan pinjam untuk anggota dengan jangkauan hanya di wilayah Kecamatan Sukorejo dan hanya berjumlah puluhan orang. Seiring dengan meningkatnya profesionalisme pelaksanaan kegiatan koperasi, maka semakin meningkat pula jumlah anggota dari puluhan menjadi ratusan bahkan ribuan orang. Wilayah jangkauan operasional yang semula hanya wilayah kecamatan Sukorejo berkembang semakin luas menjangkau wilayah kecamatan lain dan untuk saat ini sudah melayani wilayah di Kabupaten Kendal dan Temanggung.

Pada awal berdiri tahun 1996, BMT Bismillah berkantor di sebuah gedung kontrakan hingga pada tahun 1996 akhir dengan segenap kemampuan, Alhamdulillah berhasil membangun sebuah kantor pusat di Jl. Raya Sapen No. 10 Sukorejo Kendal. Perkembangan lebih lanjut membeli tanah dan membangun BMC Bismillah di Tlangu RT 03 RW 03 Sukorejo.

Dan dalam rangka memperluas jaringan dan ekspansi pasar pada tahun 2000, BMT Bismillah memiliki 6 (enam) kantor Cabang yang tersebar di Kabupaten Kendal dan Temanggung. Jaringan KSSPS Bismillah berjumlah enam kantor cabang dan tiga kantor kas dengan perincian sebagai berikut :

1. Kantor Pusat KSSPS Bismillah : Jl. Sapen No. 10 Lantai 2 Sukorejo
2. Kantor Cabang Sukorejo : Jl. Sapen NO. 10 Lantai 1 Sukorejo
3. Kantor Kas Pembantu Sukorejo : Jl. Lingkar Selatan Pasar Sukorejo Blok C Sukorejo Kendal
4. Kantor Cabang Ngadirejo : Jl. Jumo Rejosari Ngadirejo
5. Kantor Kas Pembantu Ngadirejo : Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggong No. 4 Ngadirejo
6. Kantor Cabang Gemuh : Jl. Taman Gede RT 10 RW 02 Gemuh
7. Kantor Cabang Weleri : Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weleri Kendal
8. Kantor Kas Pembantu Weleri : Jl. KH Ahmad Dahlan No. 47 Weleri
9. Kantor Cabang Parakan : Jl. Pahlawan No. 10 Jubuk Parakan
10. Kantor Cabang Rowosari : Jl. Bahari No. 18 Rowosari Kendal

Embrio BMT BISMILLAH dimulai dari kegelisahan akan kemiskinan, kesenjangan sosial dan keterbelakangan umat islam, serta sistem kapitalis yang telah begitu mengakar dan sangat familier dalam kehidupan masyarakat kita yang mayoritas muslim mendorong para aktivis dakwah untuk ikut terjun memperbaiki kondisi.

Atas peran serta dan dorongan dari DD Republika melalui FES (Forum Ekonomi Syariah), pada tanggal 4 Februari 1996 di sebuah kota kecamatan bernama Sukorejo yang jauh dari kota kabupaten Kendal diresmikan LKM BMT Bismillah sebagai bagian dari gerakan dakwah ekonomi islam yang dimotori para Dai penggiat dakwah pedesaan dengan Visi “ Menjadi Lembaga Keuangan Mikro terpercaya, sesuai nilai Islam yang mampu melayani anggota san masyarakat” dan Misinya adalah “Mengembangkan BMT Bismillah sebagai 3G (Gerakan pembebasan dari ekonomi ribawi, Gerakan Pemberdayaan, dan Gerakan Keadilan).

Sebagai salah satu Lembaga Keuangan Syariah, BMT BISMILLAH merasa turut bertanggung jawab untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan, teknologi, dan informasi, serta memberdayakan dan memajukan perekonomian rakyat yang dilandasi semangat kerjasama dan dijiwai sifat profesionalisme dengan berpegang teguh kepada prinsip kejujuran, kebenaran, keadilan dan tanggung jawab. Lembaga keuangan Syariah BMT BISMILLAH dengan operasionalnya berdasarkan konsep bagi hasil/jual beli diyakini dapat merupakan jalan keluar dari krisis ekonomi , dan telah teruji mampu bertahan dalam situasi krisis.

Lebih jauh dipilihnya akad-akad syari'ah didasarkan pada pertimbangan :

1. Keyakinan bahwa bunga uang adalah riba yang menurut syari'ah dilarang.
2. Interaksi antara anggota dengan BMT bersifat setara, sukarela, dan lebih terbuka.
3. Manajemen BMT dituntut untuk lebih transparan kepada khalayak anggotanya dan masyarakat pada umumnya tanpa batas-batas kerahasiaan BMT.
4. Praktek akad berdasar syari'ah (dalam hal pengambilan profit pembiayaan profit oleh BMT terhadap anggotanya) memungkinkan terjadinya "subsidi silang" antara pengusaha yang lebih kuat (baca : margin profit usahanya tinggi) dengan pengusaha yang lebih lemah.

Di samping itu sejarah KSPPS Bismillah yang penulis tempati yaitu KSPPS Cabang Gemuh. KSPPS Cabang Gemuh sebelumnya bertempat di Jl. Soekarno Hatta No. 10 Ds. Karangayu Cepiring yang berdiri pada tahun 2011. Karena pada saat kantor KSPPS Bismillah berada di Cepiring sebagian besar anggotanya KSPPS Bismillah berada di daerah Pegandon dan Gemuh dan juga jalur di Cepiring merupakan jalur pantura yaitu jalur cepat. Maka sedikit sekali orang yang berminat untuk bergabung dengan KSPPS Bismillah. Berhubung anggota KSPPS Bismillah sebagian dari Pegandon, maka pada tahun 2017 akhir kantor Cabang Cepiring di pindah di Jl. Taman Gede RT 10 RW 02 Gemuh, Kendal

Di kantor cabang Gemuh KSPPS Bismillah berkembang dengan banyaknya anggota yang berminat, yang sebelumnya di Cabang Cepiring beranggotakan 30 an sekarang di Cabang Gemuh beranggotakan ratusan. Hingga kini banyak anggota yang tersebar di daerah pasar-pasar sekitar Gemuh, Cepiring, Pegandon dan sekitarnya.

Pengurus yang pernah menjabat sebagai manajer KSPPS Bismillah kantor cabang Gemuh dari periode awal di bukanya cabang hingga sekarang yaitu :

Daftar Kepala Cabang

Nama	Lama Memjabat
Tarmono	1 Tahun masa jabatan
Nur Hidayati	1 Tahun masa jabatan
Yasin Hidayat	2 Tahun masa jabatan
Untung Sujarwadi	1 Tahun masa jabatan
Kuswanto	6 Tahun sampai sekarang masih menjabat sebagai manajer cabang Gemuh

Identitas Lembaga

Nama : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah Bismillah

Alamat Kantor : JL. Raya Sapen No. 10, Sukorejo, Kendal

Tanggal Berdiri : 4 Februari 1996

No. Badan Hukum : 13149/BH/KWKII/VII/97

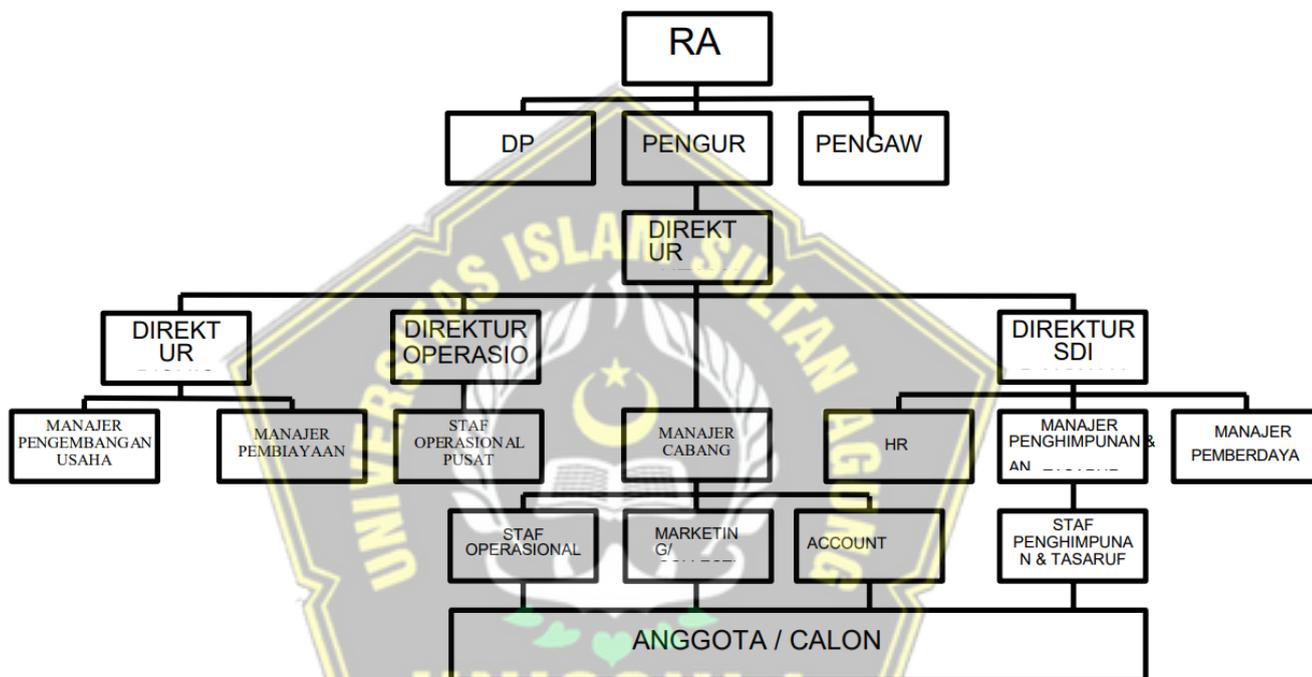
2.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan Misi KSPPS Bismillah Kendal adalah

Visi : Menjadi lembaga keuangan mikro terpercaya sesuai dengan nilai Islam yang mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan penuh rahmat dan kesejahteraan
Misi : Mengembangkan KSPPS Bismillah sebagai lembaga profesional yang berlandaskan nilai Islam, Fokus Dakwah pada Ekonomi Islam, Pemberdayaan Masyarakat melalui Baitul Mal dan membantu Pengembangan dan Permodalan Usaha Mikro Kecil.

2.1.4. Struktur Organisasi

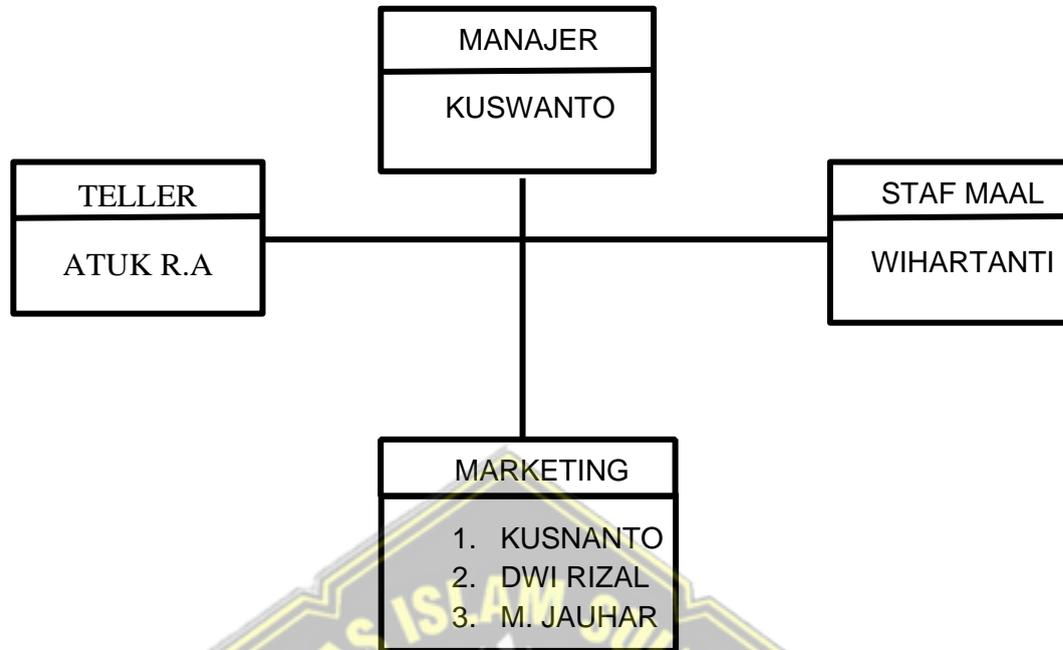
STRUKTUR ORGANISASI KSPPS BISMILLAH



Gambar 2.1

STRUKTUR KEPEGAWAIAN KSPPS BISMILLAH

CABANG GEMUH



Gambar 2.2

2.1.5. Tugas Pokok :

A. Tugas pokok dari Manajer Cabang Gemuh Kendal adalah sebagai berikut :

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang berdasarkan acuan yang telah ditetapkan diantaranya :
 - a. Mempelajari data dan bahan yang terkait dengan penyusunan rencana kerja dan anggaran
 - b. Menghimpun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang dan mengajukan kepada atasan
 - c. Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang dan mengajukannya pada atasan
- 2) Merencanakan, mengorganisasi, menyelenggarakan dan mengendalikan operasional usaha inti :
 - a. Mengordinasikan penetapan taksiran dan uang pinjaman sesuai dengan kewenangan
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelunasan uang pinjaman dan pendapatan sewa modal
- 3) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan operasional usaha lain :
 - a. Mengkoordinasikan penetapan taksiran dan uang taksiran sesuai dengan kewenangnya.
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan kewenangnya mengedalikan usaha dan bisnis mandiri lainnya.
- 4) Mengkoordinasikan, merencanakan, menyelenggarakan, dan mengendalikan barang jaminan bermasalah :
 - a. Memproses penyelesaian barang jaminan bermasalah .
 - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan taksiran ulang barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi dan rusak, palsu serta polisi)
 - c. Mengkoordinasikan penata usahaan barang jaminan bermasalah

- d. Mengkoordinasikan pelaporan barang jaminan bermasalah
- 5) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengatasi lelang barang jaminan :
- a. Menghimpun dan meneliti barang jaminan yang lewat jatuh tempo.
 - b. Menetapkan taksiran harga jual lelang.
 - c. Menyelenggarakan lelang barang jaminan mengkoordinasikan penatausahaan dan pelaporan hasil lelang.
- 6) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan pengelolaan modal kerja :
- a. Mengkoordinasikan modal kerja.
 - b. Mengkoordinasikan pengalokasian modal kerja.
 - c. Mengendalikan arus kas.
- 7) Merencanakan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, dan mengendalikan pemasaran dan pelayanan anggota :
- a. Mengkoordinasikan sarana dan kegiatan promosi, publikasi usaha ini dan usaha lain.
 - b. Menjalin hubungan baik dengan anggota dan instansi terkait
 - c. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pemasaran serta peblikasi usaha inti dan usaha lain.
- 8) Mengkoordinasi pelaksanaan tugas pekerjaan bawahan :
- a. Membagi tugas kepada bawahan
 - b. Memberikan arahan tentang pelaksanaan tugas pekerjaan bawah.
 - c. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pekerjaan bawah.
 - d. Meminta laporan tentang pelaksanaan tugas pekerjaan bawah.
- 9) Membimbing bawahan dalam rangka pembinaan pegawai :
- a. Memberikan kesempatan kepada bawahan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.
 - b. Menegakkan disiplin dan meningkatkan produktivitas pegawai.
 - c. Memberikan penilaian atas pelaksanaan tugas pekerjaan bawahan.
- 10) Menyelenggarakan penatausahaan dan laporan kantor cabang :
- a. Mengevaluasi bahan dan yang terkait dengan operasional kantor cabang.
 - b. Mengkoordinasikan penyusunan laporan kantor cabang.
 - c. Melaporkan perkembangan operasional secara berkala dan menyampaikan pada atasan. B. Tugas pokok dari Teller KSPPS Bismillah Cabang Gemuh Kendal adalah sebagai berikut :
1. Melayani penyetoran simpanan uang dari anggota
 2. Melayani penarikan simpanan
 3. Melayani transfer
 4. Melakukan pemeriksaan kas
 5. Menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.

6. Merapikan arsip
7. Membuat akad pembiayaan
8. Menerima uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah.
9. Menerima laporan marketing dan rekapan
10. Memeriksa keakuratan slip setoran.
11. Membuat laporan keuangan untuk dikirim ke kantor pusat Sukorejo
12. Membuat rekapan harian
13. Menghitung uang.

C. Tugas pokok staf baitul maal pada KSPPS Bismillah Cab. Gemuh adalah sebagai berikut :

1. Menyalurkan tasaruf beras kepada warga yang kurang mampu.
2. Mengkoordinasi galang dana.
3. Mengkoordinasi program nasi gratis.
4. Menyalurkan pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf.
5. Membuat laporan kegiatan untuk dikirimkan ke pusat.
6. Melakukan survey lokasi untuk mengakan suatu kegiatan.
7. Melakukan survey lokasi terhadap calon penerima bantuan.
8. Menyusun rencana kegiatan baitul maal.

D. Tugas pokok marketing pada KSPPS Bismillah Cab. Gemuh adalah sebagai berikut :

1. Mencari dana dari anggota dan para pemilik sertifikat saham sebanyak-banyaknya.
2. Melakukan penarikan angsuran dan setoran tabungan
3. Menyusun rencana pembiayaan.
4. Menerima permohonan pembiayaan
5. Melakukan survey terhadap calon penerima pembiayaan
6. Melakukan analisa pembiayaan
7. Mengajukan persetujuan pembiayaan
8. melakukan administrasi pembiayaan
9. melakukan pembinaan anggota
10. membuat laporan perkembangan pembiayaan

2.1.6. Peraturan Kerja di KSPPS Bismillah

Performa Karyawan Pria :

- Memakai pakaian bersih, rapi dan sesuai ketentuan
- Memakai ID Card
- Memakai sepatu kerja
- Tata rambut pendek dan rapi
- Jika memelihara kumis dan jenggot harus di porong rapi
- Tidak diperkenankan memakai make up

Aksesoris Pria

- Karyawan pria hanya diperkenankan memakai aksesoris jam tangan
- Tidak diperkenankan memakai kalung, gelang, anting-anting, cincin emas, dll. Performa Karyawan Wanita
- Memakai pakaian rapi, bersih dan sesuai ketentuan
- Pakaian longgar dan tidak membentuk lekuk tubuh, tidak ketat dan tidak transparan
- Baju atas harus panjang menutup pantat
- Pakaian bawah harus memakai rok
- Jilbab dijulurkan menutup dada
- Rambut tidak boleh menyembul keluar jilbab
- Memakai ID Card
- Memakai kaos kaki dan sepatu kerja dan minim hiasan
- Hak sepatu maksimal 3 cm

Aksesoris Wanita

- Aksesoris yang di perkenankan jam tangan, cincin dan gelang dengan model yang sederhana dan tidak mencolok
- Tidak diperkenankan memakai gelang kaki. Tata Rias Karyawan Wanita
- Make Up simple, Fresh dan Natural
- Jika memakai lipstick harus senada dengan warna bibir, tidak menor/menyala dengan nuansa wajar tidak terlalubtebal.
- Tidak diperkenankan bermakeup tebal, menor dan berlebihan.

Jam Kerja

Masuk : 07.30 WIB

Pulang : 16.00 WIB

2.2. Aktivitas Magang

2.2.1. Bentuk dan Jenis Kegiatan Magang

Kegiatan magang ini termasuk salah satu dalam program Merdeka Belajar Kuliah Merdeka, program yang dicetuskan oleh Nadiem Makarim yang sekarang menjabat sebagai Menteri Pendidikan, Kebudayaan, dan Riset Teknologi dalam kabinet Indonesia Maju.

Kegiatan magang merdeka belajar kuliah merdeka ini merupakan bentuk kerjasama antara Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung dengan PBMTI Institute (Perhimpunan Baitul Mal Wa'Tamwil Indonesia). Penulis sendiri ditempatkan di KSPPS Bismillah Cabang Gemuh, Kabupaten Kendal. Keramahan, bimbingan, serta kerjasama antara karyawan KSPPS Bismillah merupakan salah satu yang berkesan positif bagi penulis.

Selama Magang penulis melakukan aktivitas sesuai dengan arahan yang diperintahkan. Sebelum melakukan suatu kegiatan dilaksanakan doa dan tadarus bersama terlebih dahulu dan kemudian penulis dibimbing oleh pengelola Kantor KSPPS Bismillah Cabang Gemuh agar pekerjaan yang diperintahkan

terlaksana dengan baik, sempurna dan berarti. Penulis banyak mendapat masukan, pengetahuan dan pengalaman kerja yang bermanfaat dari pengelola dan karyawan KSPPS Bismillah Cabang Gemuh.

Dalam pelaksanaannya KSPPS Bismillah sangat disiplin untuk membimbing serta mengarahkan tugas apa saja yang perlu dilakukan oleh penulis. Di buktikan dengan kinerja karyawannya yang memberikan contoh dalam sikap pekerjaan. Datang sesuai jadwal peraturan yang ada dan bekerja sesuai tugas pokoknya masing-masing.

Selama melaksanakan kegiatan magang di KSPPS Bismillah Cabang Gemuh, penulis diberi kesempatan dan amanah bukan hanya satu bidang tapi diajarkan dalam 3 bidang sekaligus, ketiga bidang tersebut yaitu sebagai Marketing, sebagai Teller, dan Staf Baitul Maal.

Adapun bentuk kegiatan magang yang penulis lakukan selama kegiatan magang pada bidang Marketing yaitu :

1. Turun langsung kelapangan seperti di pasar, dan kerumah warga.
2. Melakukan kegiatan penarikan angsuran pembiayaan terhadap anggota.
3. Melakukan kegiatan penarikan setoran tabungan seperti simpanan bismillah,
4. Menawarkan simpanan atau pembiayaan kepada masyarakat.
5. Membantu menghitung uang pembayaran anggota yang akan disetorkan kepada teller untuk di input kedalam sistem komputer.

Penulis juga melakukan pekerjaan pada bidang Teller pada bidang ini dibutuhkan ketelitian serta menerapkan sikap yang ramah tamah karena akan berhadapan langsung dengan anggota. Kegiatannya yaitu sebagai tempat pelayanan, pembayaran, dan setoran bagi anggota, yang penulis lakukan pada bidang tersebut yaitu :

1. Melakukan pelayanan terbaik terhadap anggota yang akan melakukan transaksi seperti setoran tabungan maupun angsuran pembiayaan..
2. Membantu dalam penulisan slip pembiayaan, setoran, maupun pengambilan.
3. Merekap hasil transaksi simpanan, penarikan, dan pembiayaan yang dilakukan setiap hari.
4. Membantu dalam kegiatan menghitung serta menata uang pembayaran yang masuk.

Selain kedua bidang tersebut, penulis juga melakukan pekerjaan pada bidang Staf Baitul Maal, yang penulis lakukan pada bidang tersebut yaitu :

1. Selama bulan ramadhan di adakannya kegiatan paket ramadhan yaitu memberi sembako kepada warga yang kurang mampu (kaum dhuafa) dan juga diadakannya program bingkisan tokoh yaitu anggota yang telah membantu program BMT Bismillah. Disini penulis ikut serta dalam pembagian paket ramadhan serta bingkisan tokoh tersebut.
2. KSPPS Bismillah ikut andil dalam membantu negara palestina dengan diadakannya program galang dana, penulis ikut serta dalam pelaksanaan kegiatan tersebut lokasi galang dana berada di pasar pegandon sasaran nya yaitu penjual yang berada di pasar tersebut.

3. Dengan adanya program nasi ambyar (berbagi nasi gratis untuk masyarakat sekitar) yang di adakan setiap hari jum'at maka penulis membantu agar kegiatan tersebut berjalan dengan baik yaitu ikut seta mengambil nasi yang berada di tempat para donatur.

Selama magang penulis melakukan aktivitas sesuai dengan arahan yang diperintahkan. Sebelum melakukan suatu kegiatan dilaksanakan doa dan tadarus bersama terlebih dahulu dan kemudian penulis terlebih dahulu dibimbing oleh pengelola Kantor KSPPS Bismillah Cabang Gemuh agar pekerjaan yang diperintahkan terlaksana dengan baik, sempurna dan bearti. Penulis banyak mendapat masukan, pengetahuan dan pengalaman kerja yang bermanfaat dari pengelola dan karyawan KSPPS BISMILLAH CAB. GEMUH.

Dalam pelaksanaanya KSPPS Bismillah sangat disiplin untuk membimbing kami. Dibuktikan dengan kinerja karyawannya yang memberikan contoh dalam sikap pekerjaan. Datang sesuai jadwal peraturan yang ada dan bekerja sesuai tugas pokoknya masing-msing.

KSPPS Bismillah juga memberitahu bagaimana sistem yang digunakan di Bismillah berjalan dan mengajarkan langsung bagaimana poin-poin tugas pekerjaan yang ada.

1. KSPPS Bismillah merupakan salah satu Lembaga Keuangan dengan berdasarkan pada prinsip syariah. Di dalam KSPPS Bismillah kegiatan pengelolaan dananya meliputi : a. Menghimpun dan menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk :

- 1) Simpanan : Simpanan Bismillah, Simpanan Berjangka Amanah, Tahapan, Simpanan Qurban, Simpanan Hari Raya, Simpanan Haji dan Umrah.
- 2) Pembiayaan : Pembiayaan modal kerja perdagangan, Pembiayaan Investasi petani, Pembiayaan multiguna.

- b. Berprinsip bagi hasil, prinsip tersebut antara lain :

- 1) Penentuan bagi hasil dibuat pada waktu akad dengan berpedoman pada kemungkinan untung dan rugi.
- 2) Besarnya bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh
- 3) Jumlah pembagian bagi hasil meningkat, sesuai dengan jumlah peningkatan pendapatan.
- 4) Tidak ada yang merugikan bagi hasil.

2. Akad yang sering di gunakan untuk pembiayaan di dalam KSPPS Bismillah adalah akad Murabahah dan Akad Musyarakah. Akad Murabah sendiri untuk pembiayaan jual beli, ada Murabahah murni dan Murabahah campuran. Sedangkan Musyarakah untuk pembiayaan investasi petani.

3. Membantu dalam pelayanan simpanan dan oembiayaan kepada Anggota dibagian Customer

Service. Merekap hasil transaksi simpanan, penarikan, dan pembiayaan yang dilakukan setiap hari. Tidak hanya itu, m para donatur. embantu marketing berkeliling di pasar untuk pelayanan simpanan dan pembiayaan kepada anggota yang juga menjadi bagian dari kegiatan mahasiswa.

4. Selama bulan Ramadhan di adakan kegiatan kegiatan paket Ramadhan yaitu memberi sembako kepada warga yang kurang mampu (kaum dhuafa) dan juga diadakannya program bingkisan toko yaitu anggota yang telah membantu program KSPPS Bismillah. Disini penulis ikut serta dalam pembagian paket ramadhan dan bingkisan toko tersebut.
5. KSPPS Bismillah ikut andil dalam memmbantu negara Palestina dengan di adakannya program galang dana, penulis ikut serta dalam pelaksanaa kegiatan kegiatan tersebut. Lokasi galang dana berada di daerah Pasar Pegandon dan sekitarnya, sasarannya yaitu penjual yang berada di pasar dan orang-orang yang tinggal di sekitar pasar.
6. Dengan adanya program nasi ambyar (berbagi nasi gratis untuk masyarakat sekitar) yang di adakan setiap hari jumat, maka penulis membantu agar kegiatan tersebut berjalan dengan baik yaitu ikut serta mengambil nasi yang berada di tempat

2.2.2. Prosedur Kerja

Selama mengikuti kegiatan magang di KSPPS Bismillah tentulah harus mematuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku seperti halnya :

1. Mulai masuk jam kerja yaitu pukul 07.30 hingga pulang kerja pada pukul 16.00.
2. Hari kerja Senin sampai dengan Sabtu , sedangkan pada hari minggu hari libur
3. Jam tutup kas yaitu pukul 14.00
4. Setiap hari Rabu pon diadakan kajian atau pengajian bersama ustadz di kantor KSPPS Bismillah Cabang Gemuh.
5. Berpakaian rapi sopan, bersepatu, dan memakai jas almamater Universitas.
6. Menjaga nama baik KSPPS Bismillah dan nama baik Universitas Islam Sultan Agung.

Waktu Kegiatan Magang Program MB-KM di KSPPS Bismillah dilaksanakan selama satu semester (6 bulan) tetapi penulis melaksanakan program magang ini terhitung mulai tanggal 03 Mei – 15 Juli. Dengan waktu kerja sebanyak enam hari (Senin – Sabtu).

Ketentuan Kerja di KSPPS BISMILLAH CABANG GEMUH sebagai berikut :

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Senin-Kamis	07.30-16.00	12.00-13.00
Jumat	07.30-16.00	11.00-13.00
Sabtu	07.30-14.00	12.00-13.00

2.2.3. Hambatan Magang

Hambatan yang penulis alami ketika penulis menjalankan kegiatan magang di KSPPS Bismillah Cabang Gemuh adalah sebagai berikut :

1. Ketika menuliskan slip pembayaran atau setoran biasanya terjadi kesalahan dalam penulisan nominal karena terjadi miss komunikasi antara penulis dengan teller maupun anggota.

2. Dibutuhkan konsentrasi dan fokus yang teliti ketika membantu menghitung uang pembayaran yang masuk, penulis sering salah menghitung jumlah nominal atau ada yang terlewat karena itu dapat menyebabkan selisih jumlah kas antara uang yang diterima dan di input kedalam sistem komputer.
3. Karena jumlah teller di cabang gemuh ini hanya satu, hambatan yang penulis hadapi adalah ketika suasana sedang ramai dengan kondisi teller hanya satu sehingga kerepotan dalam menghadapi anggota yang sering tidak sabar dalam mengantri.
4. Karena peran Teller di KSPPS Bismillah ini juga merangkap sebagai customer service jadi pekerjaan yang harus di lakukan teller juga lebih banyak dan hal ini membuat pekerjaan akan lebih rumit alangkah baiknya jika teller mempunyai tugas sendiri dan bagian membuat buku tabungan baru dll di lakukan oleh customer service
5. Di butuhkan ketelitian untuk membantu teller dalam menghitung dan melakukan rekapan harian.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dihadapi KSPPS Bismillah dalam menjalankan bisnisnya adalah sebagaimana memiliki tata cara pelayanan teller lebih diutamakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta pemupuk dana masyarakat. Kepuasan anggota/nasabah akan terwujud jika perusahaan dapat memenuhi harapan, karena hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas anggota/nasabah dimasa yang akan datang. Dalam upaya mempertahankan anggota/nasabah KSPPS Bismillah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan pelayanan melalui peranan teller karena bagian tersebut yang paling sering didatangi oleh anggota/nasabah untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan dari latar belakang, penulis menemukan beberapa permasalahan yang ada di KSPPS Bismillah Kantor Cabang Gemuh Kabupaten Kendal sesuai dengan kondisi di lapangan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan terhadap para anggota.

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sejalan dengan pendapat (Kotler dan Keller 2009), kepuasan adalah perasaan yang bersifat positif seperti senang dan bahagia atau bersifat negative seperti kecewa yang muncul dalam membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan keinginan maka anggota akan menunjukkan rasa kecewa dan apabila melebihi harapan maka akan merasa puas.

Sedangkan kondisis di lapangan pelayanan teller di KSPPS Bismillah kurang maksimal dikarenakan teller yang ada juga bertugas sebagai customer service, dan kasir sehingga membuat kinerja teller kurang baik.

2. Lamanya proses pencairan dana bagi para anggota.

Dimana itu menjadi keluhan beberapa anggota sehingga membuat citra dari KSPPS Bismillah menjadi sedikit buruk.

\Assurance (jaminan atau kepastian) ialah jasa yang berkualitas mencakup janji perusahaan kepada anggota, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan transaksi, penetapan waktu operasi serta kepastian jasa yang di berika. Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010) jaminan merupakan kemampuan pemberian jasa untuk menimbulkan rasa percaya anggota terhadap jasa yang ditawarkan.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Landasan Teori

4.1.1 Pengertian Koperasi

Koperasi berasal dari bahasa latin cooperere yang dalam bahasa inggris menjadi cooperation bearti “bekerja” atau “berusaha” (to operate). Koperasi adalah sebuah perusahaan dimana orang-orang berkumpul bukan untuk menyatukan uang atau modal, melainkan sebagai akibat kesamaan kebutuhan ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang nomor 12 tahun 1967, Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial dan beranggotakan orang-orang atau, badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Tujuan koperasi yaitu menjadikan kondisi sosial dan ekonomi anggotanya lebih baik dibanding sebelum bergabung dengan koperasi (UU No. 12 Tahun 1967).

Penjenisan Koperasi diatur dalam pasal 16 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang mana menyebutkan bahwa koperasi didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya. Dengan demikian, sebelum kita mendirikan koperasi harus menenukan secara jelas keanggotaan dan kegiatan usaha. Dasar untuk menentukan jenis koperasi adalah kesamaan aktifitas, kepentingan dan kebutuhan ekonomi anggotanya (UU No. 25 Tahun 1992, pasal 16).

Koperasi bukan perkumpulan modal dan tidak mengejar keuntungan, lainnya dengan badan usaha bukan koperasi yang mengutamakan modal dan berusaha mendapatkan keuntungan. Keanggotaan koperasi berdasarkan atas perseorangan bukan atas dasar modal. Prinsip-prinsip koperasi Indonesia menurut UU No.

25 Tahun 1992 yang berlaku di Indonesia saat ini sebagai berikut :

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka.
2. Pengelolaan dilakukan secara demokrasi.
3. Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota.
4. Pemberian batas jasa yang terbatas terhadap modal.
5. Kemandirian.
6. Pendidikan perkoperasian.
7. Kerjasama antar koperasi.

4.1.2 Pengertian KSPPS

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) atau sebelumnya disebut Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) terlahir dari Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan entitas keuangan mikro syariah yang unik dan spesifik khas Indonesia. Kiprah KSPPS dalam melaksanakan fungsi dan perannya menjalankan peran ganda yaitu sebagai lembaga bisnis (tamwil) dan disisi yang lain melakukan fungsi sosial yakni menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZISWAF. Dana ZIS dalam

penghimpunan dan pendaayagunaannya dapat dimanfaatkan untuk kepentingan charity, namun demikian sebagian KSPPS menyalurkan dan mendayagunakannya lebih kearah pemberdayaan, khususnya bagi pelaku usaha mikro mustahik. Sementara itu khusus untuk Wakaf Uang, dalam penghimpunan bersifat sosial namun pengelolaan dan pengembangannya harus dalam bentuk “komersial” karena ada amanah wakif (pemberi wakaf) untuk memberikan (penerima manfaat). KSPPS memiliki peluang dan prospek dalam menghimpun dan menyalurkan danadana bisnis dan sosial. Dalam memanfaatkan dana sosial keagamaan oleh KSPPS, potensi zakat secara nasional sebagaimana dirilis oleh Baznas tahun 2015 sebesar Rp 217 Triliun, sedangkan potensi wakaf uang sebagaimana dirilis Badan Wakaf Indonesia sebesar Rp 30 Triliun. Dana wakaf uang ini merupakan potensi bagi KSPPS untuk memperkuat modal bisnis (tamwil) yang diperoleh dengan biaya yang murah sehingga dapat menyalurkan kepada calon anggota/anggota dengan bagi hasil yang ringan. Dari aspek bisnis (tamwil) KSPPS masih memiliki ceruk yang luas untuk membiayai usaha mikro kecil karena data terakhir menyebutkan baru pada kisaran 19% sampai 21% UMKM yang memperoleh pembiayaan dari perbankan, inilah yang menjadi perhatian Deputy Bidang Pembiayaan bagaimana alternatif pembiayaan untuk UMKM kita terus digali. Data Islamic Development Bank (IDB) 2015 kondisi esisting lembaga keuangan syariah Indonesia (LKSI), khususnya non bank ±4500 – 5000 BMT merupakan potensi yang luar biasa untuk dikembangkan. Sejalan dengan pertumbuhan dan pengembangan ekonomi syariah secara masif, sekaligus dalam menyambut lahirnya Komite Nasional Keuangan Syariah sebagaimana direkomendasikan dari studi Masterplan Keuangan Syariah, pada akhir tahun 2015 Kementerian Koperasi dan UKM sebagai regulator dibidang perkoperasian, membentuk struktur dan tupoksi pada Deputy Bidang Pembiayaan yaitu Asisten Deputy yang menangani secara khusus bidang syariah yakni Aspek Pembiayaan Syariah. Ruang lingkup tugas pokok dan fungsinya meliputi:

- a. Aspek literasi ekonomi, keuangan dan koperasi syariah serta menumbuhkan koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah di berbagai daerah dan komunitas di seluruh Indonesia
- b. Aspek pemberdayaan dan pengembangan koperasi syariah baik dari ukuran atau volume dan kualitas, baik dibidang sosial (maal) maupun bisnis (tamwil) pada koperasi.
- c. Mendorong peningkatan penghimpunan dan pendaayagunaan zakat, infaq, sodaqoh dan wakaf (ziswaf) untuk pemberdayaan usaha mikro dan kecil.
- d. Peningkatan akses pembiayaan syariah melalui advokasi dan kerjasama antar lembaga keuangan syariah. Keberadaan Asdep ini selanjutnya akan mengawal pembinaan, pemberdayaan dan pengembangan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa implikasi pada kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di bidang Perkoperasian. Selain itu berlakunya UU No. 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan UU No. 1/2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro juga memerlukan penyesuaian nomenklatur tupoksi Kementerian Koperasi dan UKM RI terkait kegiatan usaha jasa keuangan syariah. Implikas ini kemudian

diakomodir dalam Paket Kebijakan I Pemerintah Tahun 2015 Bidang Perkoperasian dengan menerbitkan Permenkop dan UKM No. 16/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi sebagai pengganti menerbitkan Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 91/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah oleh Koperasi, sehingga terjadi perubahan nama

KJKS/UJKS Koperasi menjadi KSPPS/USPPS Koperasi

Dalam melaksanakan Pengembangan Nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang 1945 guna menciptakan lingkungan masyarakat yang adil dan sejahtera, maka pelaksanaan Pengembangan ekonomi berdasarkan kekeluargaan harus lebih ditingkatkan. Sehingga akan memperoleh hasil yang baik dalam pembangunan, dengan demikian perekonomian nasional juga akan meningkat dengan baik. Dalam rangka meningkatkan pemerataan pengembangan dan hasilhasil pelaksanaan pengembangan nasional, KSPPS mempunyai berbagai fungsi yang salah satunya melayani simpanan anggota, mengumpulkan dana dan meneruskan dana masyarakat tersebut kepada masyarakat. KSPPS dalam mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk deposito serta simpanan anggota. Penghimpunan dana tersebut khususnya lewat simpanan anggota oleh KSPPS memiliki peranan yang sangat penting, karena bagi KSPPS itu sendiri merupakan salah satu sumber dana, disamping itu bagi kehidupan masyarakat pada masa sekarang, dalam keadaan krisis moneter sangat penting karena bisa mengurangi inflasi dengan cara menarik dana sebanyak-banyaknya sehingga uang yang beredar di masyarakat akan berkurang. Selain peranan diatas juga tabungan memiliki peranan yang lain yaitu sebagai alat liquid bagi KSPPS karena simpanan anggota merupakan pinjaman jangka pendek, sehingga sewaktu-waktu nasabah akan mengambil simpanannya, KSPPS tidak akan kekurangan atau tidak kesulitan dalam membayar simpanan anggota tersebut. KSPPS Bismillah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mengumpulkan dana dari masyarakat.

Serta meneruskan dana kepada masyarakat yang membutuhkan pada prinsip syariah.

4.1.2.1. Prinsip-prinsip dalam KSPPS

Dalam kegiatan operasionalnya, KSPPS menggunakan prinsip bagi hasil, sistem balas jasa, sistem profit, akad bersyarikad, dan produk pembiayaan. Masing-masing akan diuraikan sebagai berikut:

- 1) Prinsip Bagi Hasil Prinsip ini maksudnya, ada pembagian hasil dari pembeli pinjaman dengan KSPPS, yakni dengan konsep al-Mudharabah; alMusyarakah; al-Muzara`a; dan al-Musaqah.
- 2) Sistem Balas Jasa Sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya KSPPS mengangkat nasabah sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembeli barang atas nama KSPPS, dan kemudian bertindak sebagai penjual, dengan menjual barang yang telah dibelinya dengan ditambah mark up. Keuntungan KSPPS nantinya akan dibagi kepada penyedia dana. Sistem balas jasa yang dipakai antara lain pada Ba`Al-Murobahah; Ba`As-Salam; Ba`AlIstishna; dan Ba`bitstaman Ajil.

- 3) Sistem Profit Sistem yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan ini merupakan pelayanan yang bersifat sosial dan non-komersial. Nasabah cukup mengembalikan pokok pinjamannya saja.
- 4) Akad Bersyarikat Akad bersyarikat adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dan masing-masing pihak mengikutsertakan modal (dalam berbagai bentuk) dengan perjanjian asing pembagian keuntungan/kerugian yang disepakati. Konsep yang digunakan yaitu al-musyarakah dan al- mudharabah.
- 5) Produk Pembiayaan Penyediaan uang dan tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam di antara KSPPS dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjaman untuk melunasi utangnya beserta bagi hasil setelah jangka waktu tertentu. Pembiayaan tersebut yakni: Pembiayaan al Murabahah (MBA); Pembiayaan al-Bai" Bitsaman Aji (BBA); Pembiayaan al-Mudharaba (MBA); dan Pembiayaan al-Musyarakah (MSA).

4.1.2.2. Kegiatan Operasional KSPPS

Berdasarkan fungsi dan jenis dana yang dikelola oleh KSPPS, terdapat dua tugas penting KSPPS, diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Dana KSPPS

Pengumpulan dana KSPPS dilakukan melalui bentuk simpanan tabungan dan deposito. Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya, yakni:

- a. Simpanan Wa'diah, Titipan dana yang tiap waktu dapat ditarik pemilik atau anggota dengan mengeluarkan semacam surat berharga pemindahbukuan atau transfer dan perintah membayar lainnya. Simpanan yang berakad wadi'ah ada dua macam, yakni Wadi'ah yad amanah, yaitu titipan dana zakat, infak dan shadaqah dan Wadi'ah yad dhamanah, yaitu titipan yang akan mendapat bonus dari pihak bank syariah jika bank syariah mengalami keuntungan.
- b. Simpanan Mudharabah, Simpanan pemilik dana yang penyeteroran dan penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Simpanan mudharabah tidak memberikan bunga tetapi diberikan bagi hasil. Jenis simpanan yang berakad mudharabah dapat dikembangkan dalam berbagai variasi simpanan.

Sumber dana KSPPS antara lain berasal dari dana masyarakat, simpanan biasa, simpanan berjangka atau deposito, serta melalui kereja sama antar institusi. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penggalangan dana, antara lain momentum, prospek usaha, rasa aman, dan profesionalisme.

2. Penyaluran Dana KSPPS

Dana yang dikumpulkan dari anggota harus disalurkan dalam bentuk pinjaman kepada anggotanya. Pinjaman kepada anggota disebut juga pembiayaan, yaitu suatu fasilitas yang diberikan KSPPS kepada anggota yang membutuhkan untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan KSPPS

dari anggota yang surplus dana. Terdapat berbagai jenis pembiayaan yang dikembangkan oleh KSPPS, yang semuanya itu mengacu pada dua jenis akad, yakni: akad tijarah dan akad syirkah.

- a. Akad Tijarah (Jual Beli) Merupakan suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara KSPPS dengan anggota dimana KSPPS menyediakan dananya untuk sebuah investasi dan atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dibayarkan pada saat jatuh tempo pengembaliaanya.
- b. Akad Syirkah (Penyertaan dan Bagi Hasil) Beberapa pembiayaan dalam akad syirkah (Penyertaan dan Bagi Hasil) adalah sebagai berikut:
 - 1) Musyarakah Penyertaan KSPPS sebagai pemilik modal dalam suatu usaha yang mana antara risiko dan keuntungan ditanggung bersama secara seimbang dengan porsi penyertaan.
 - 2) Mudharabah Suatu perjanjian pembiayaan antara KSPPS dengan anggota dimana KSPPS menyediakan dana untuk penyediaan modal kerja sedangkan peminjam berupaya mengelola dana tersebut untuk pengembangan usahanya.

Penyaluran dana KSPPS dilakukan untuk sektor perdagangan, industri rumah tangga, pertanian, peternakan, perikanan, konveksi, kontruksi, percetakan, dan jasa. Sedangkan pola angsuran dapat berdasarkan pada angsuran harian, mingguan, dua mingguan, bulanan, serta pada saat jatuh tempo.

4.1.3 PENGERTIAN TELLER

Teller adalah petugas yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai (menurut PSAK No. 13). Teller atau yang bisa disebut juga dengan kasir, merupakan bagian yang berkaitan langsung dengan masalah keuangan. Pada setiap hari kasir harus melakukan pembukuan dan penutupan kas. Serta bertugas membuat, merencanakan kebutuhan kas harian, mencatat semua transaksi kas dan juga merekapnya dalam catatan uang keluar dan masuk. Staf khusus yang akan menangani masalah jasa pelayanan anggota. Bagian ini juga merupakan bagian terdepan dari pelayanan KSPPS. Ia akan memberikan penjelasan secukupnya terhadap berbagai hal tentang KSPPS kepada calon anggota.

Teller adalah petugas koperasi yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan lainnya kepada anggota, tanda tangan pngesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi, pada lembaga keuangan pada umumnya kasir bekerja dibelakang gerai (counter), pada koperasi sudsh ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap anggota.

Teller juga dapat dikategorikan sebagai karyawan koperasi yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada

anggota di kantor yang sebagian besar dari proses kerjanya di sesuaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan dan rangkaian teller untuk menerima setoran dan pembayaran tunai. (Afiff, 1996).

Teller adalah karyawan koperasi yang bekerja di kantor yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada anggota. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai di kantor.

Teller bertugas untuk melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/penyetoran non-tunai (Rupiah dan Valuta Asing). (Mandiri, 2015). Berdasarkan dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa teller adalah karyawan koperasi di kantor yang mempunyai tugas utama untuk melayani anggota seperti melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai, menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan lainnya kepada anggota, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda tangan sah suatu dokumen transaksi, pada lembaga keuangan dan memiliki tanggung jawab yang besar atas pekerjaannya.

4.1.3.1. Fungsi Teller

Fungsi dari seorang teller ialah memberi sebuah pelayanan bagi anggota dan atau calon anggota di sebuah koperasi. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari mereka yang langsung berhadapan dengan anggota, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller koperasi.

Tugas dari seorang teller ialah sebagai berikut :

1. Seorang teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai dengan jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bolpoin, dsb).
2. Jika ada anggota maka harus bersikap ramah, memberikan greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terimakasih jika sudah selesai transaksi), memberi senyum di awal dan di akhir pertemuan. Menjaga penampilan berpakaian sesuai dengan standar koperasi (meja kerja, baju rapi, jilbab rapi, menggunakan ID card, dsb).
3. Jika ada anggota yang setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengonfirmasi jumlah uang kepada anggota, melakukan perhitungan uang di depan anggota. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada anggota yang bertransaksi non tunai/tunai di counter koperasi, dan melakukan update data transaksi di komputer koperasi. Setelah proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada anggota yang dan menandatangani sebagai tanda pengesahan. Bertanggung jawab terhdap kesesuaian antara jumlah kas disistem dan kas diterminalnya.
4. Menerima setor tabungan anggota dan membukukannya
5. Teller melihat lagi slip/warkat untuk memeriksa apakah cara mengisinya sudah benar dan baik dalam penulisan No rekening, nama pemilik rekening, nominal dan terbilangnya serta mencocokkan spesiment dengan contoh spesiment yang ada pada koperasi/buku tabungan.

6. Menghitung dengan cepat uang yang telah diterima dari anggota dengan cepat dan tepat di depan anggota. Jika perlu gunakanlah mesin penghitung uang dan periksa keaslian uang dan jika perlu gunakan alat deteksi agar lebih akurat.
7. Siapkan warkat/slip pada printer untuk di validasi sebagai bukti transaksi.
8. Sertakan paraf teller pada warkat dan pada warkat yang akan diberikan kepada anggota dan diberikan stampel koperasi.
9. Teller harus lebih pandai dalam mencari jalan keluar untuk membantu memecahkan masalah yang sedang di hadapi anggotanya.
10. Teller dalam melayani para anggota selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon anggota agar anggota koperasi yang bersangkutan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi baik tunai maupun non tunai. Selain itu teller juga harus menjaga anggota lama agar tetap menjadi anggota koperasi dan menjaga anggota baru yang masih baru menggunakan fasilitas koperasi.

4.1.4. PENGERTIAN KINERJA TELLER

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau sebuah lembaga dalam melakukan pekerjaannya. Kinerja sebuah perusahaan adalah suatu ukuran yang mendiskripsikan kondisi keuangan perusahaan. Sedangkan Teller adalah petugas yang dapat bekerja dengan cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan yang berat karena teller adalah garis terdepan sebuah koperasi yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap teller menggambarkan koperasi tersebut. Jadi kinerja teller adalah petugas koperasi yang bekerja dengan cepat, ramah, tepat, dan jujur dalam membantu anggota dalam melakukan transaksi.

4.1.4.1 Tujuan dan Fungsi Kinerja Teller

Ada beberapa tujuan dan fungsi kinerja teller sebagai berikut :

1. Mempercepat pelayanan penerimaan uang dan pembayaran uang tunai dari dan kepada anggota koperasi
2. Meningkatkan kepercayaan semua anggota ke pada koperasi baik anggota lama maupun anggota baru.
3. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mempermudah pencairan kesalahan jika ada yang salah.
4. Mengurangi birokrasi dalam pelayanan anggota koperasi.

4.1.4.2 Faktor – factor yang Mempengaruhi Kinerja Teller

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja teller ada beberapa di antaranya yaitu :

- 1) Satu set komputer yang telah online

- 2) Mesin hitung uang baik kertas maupun logam
- 3) Berangkas untuk menyimpan uang tunai
- 4) Lampu sinar ultra violet untuk memeriksa keaslian uang kertas
- 5) Buku dan alat tulis kantor.

4.1.5. PENGERTIAN ANGGOTA

Anggota yang di maksud dalam pembahasan ini adalah nasabah atau pelanggan, yaitu pihak (orang atau lembaga) menggunakan jasa KSPPS Bismillah, baik produk simpanan dan debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian KSPPS/koperasi dengan anggota yang bersangkutan.

4.1.5.1. Pengetian Peningkatan Anggota

Menurut KBBI (Kmaus Besar Bahasa Indonesia) peningkatan artinya proses, cara, pembuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Sedangkan anggota adalah seseorang yang secara berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk yang mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Anggota adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman di koperasi. Jadi, peningkatan jumlah anggota adalah perubahan jumlah anggota di setiap tahunnya mengalami penambahan atau kemajuan.

Menurut Muljono (2012:91), Nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa koperasi simpan pinjam (KSP), yang tidak lain adalah debitur atau peminjam, juga pihak yang memberikan dana, baik berupa simpan atau pemodal penyertaan sebagai debitur. Nasabah dalam KSP adalah anggota, koperasi, calon anggota koperasi ataupun bukan anggota koperasi. Sedangkan menjadi anggota koperasi adalah sukarela. Karena hal ini menyangkut dengan salah satu prinsip koperasi yaitu keanggotaan koperasi pada dasarnya bersifat sukarela dan terbuka. Anggota sukarela yang dimaksudkan adalah bahwa setiap anggota koperasi mendaftar sebagai anggota koperasi berdasarkan atas kemauanya sendiri dan dapat mengajukan pengunduran diri sesuai dengan syarat yang ditentukan dalam Anggaran Dasar Koperasi jika misalnya merasa kurang memperoleh manfaat dari koperasi tersebut.

Sedangkan anggota terbuka ialah setiap orang yang mampu memenuhi syarat – syarat keanggotaan suatu koperasi dapat diterima menjadi anggota koperasi dan tidak ada diskriminasi atau pembatasan didalamnya. Anggota terbuka dapat disebut juga dengan nasabah. Secara umum setiap nasabah atau setiap orang yang memiliki kepentingan dalam lapangan usaha suatu koperasi dapat mendaftar menjadi anggota, dengan memenuhi syarat yang ada pada sebuah koperasi berdasarkan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga koperasi.

4.1.5.2. Faktor – factor yang Mempengaruhi Peningkatan Anggota

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan anggota di antaranya sebagai berikut :

- a. Tangible (bukti nyata) ialah jasa yang memiliki kualitas dilihat dari adanya fasilitas fisik seperti gedung kantor, ruangan, pakaian, serta penampilan petugas karyawan, lokasi pelayanan dan fasilitas kantor.
- b. Emphaty (empati) ialah jasa yang memiliki kualitas mencakup kemudahan komunikasi serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap, kewajaran yang ditawarkan, kesediaan membantu anggota untuk menanggapi setiap permintaan anggota, kesopanan karyawan, perhatian kepada kepentingan dan kebutuhan setiap anggota.
- c. Reability (keandalan) ialah jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan kepada perusahaan, akurasi catatan anggota dan kepercayaan anggota kepada karyawan.
- d. Responsiveness (daya tangkap) ialah jasa yang berkualitas terhadap kecepatan layanan karyawan, dan dukungan perusahaan terhadap karyawannya.
- e. Assurance (jaminan atau kepastian) ialah jasa yang berkualitas mencakup janji perusahaan kepada anggota, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan transaksi, penetapan waktu operasi, serta kepastian jasa yang akan di berikan.

4.1.6. PENGERTIAN KUALITAS PELAYANAN

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (*intangibility*), bervariasi (*variability*), tidak tahan lama (*perishability*), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (*inseparability*). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut. Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah.

Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau perorangan kepada setiap konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan (Rusydi :

2011). Kualitas pelayanan dapat juga diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2005)

Kualitas pelayanan merupakan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan serta keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas layanan yaitu faktor yang paling penting dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan dari para anggota.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan anggota. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan anggota dan pendapat masyarakat terhadap pelayannya. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi atau karyawannya dalam memenuhi harapan anggota secara konsisten menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012 : 157).

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaingnya adalah dengan memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan (Service Quality) merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (intangibility), bervariasi (variability), tidak tahan lama (perishability), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (inseparability). Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sedangkan harapan terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan acuan atau standar dalam menilai produk tersebut. Pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberi nilai tambah. Dari definisi tersebut dapat kita ketahui bahwa pelayanan selalu menyajikan aspek interaksi antara pihak konsumen dan produsen. Pelayanan bukan merupakan suatu barang melainkan proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh lembaga atau perorangan kepada setiap konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki yang dapat memenuhi kebutuhan dan memiliki nilai kepuasan yang dapat dirasakan.

Maka, keberhasilan dari suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan, apabila pelayanan yang diberikan kepada anggota telah memenuhi harapan anggota dan anggota tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen yang ada pada suatu organisasi yang memiliki peran penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perkoperasian terutama lembaga keuangan yang berprinsip syariah. Terdapat

dua elemen penting di saat anggota datang langsung di sebuah lembaga keuangan untuk melakukan transaksi baik itu pembiayaan maupun tabungan.

Maka, keberhasilan suatu lembaga keuangan syariah dapat dikatakan apabila pelayanan yang diberikan kepada anggotanya telah memenuhi harapan anggota dan anggota tersebut telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan syariah tersebut. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh elemen-elemen yang ada didalam suatu organisasi yang memiliki peranan penting, mengingat persaingan yang semakin ketat dalam dunia perkoperasian terutama lembaga keuangan yang berprinsip syariah.

4.1.6.1. Tujuan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang di berikan harus dapat memenuhi sesuai dengan kebutuhan anggota. Suatu perusahaan atau lembaga usaha memberikan pelayanan secara adil dan tidak memihak kepada anggota tertentu. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan setiap perusahaan atau lembaga usaha tentu saja mempunyai suatu tujuan. Tujuan dengan adanya kualitas pelayanan tersebut maka memberikan sebuah pelayanan yang bagus agar anggota merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan atau badan usaha akan memperoleh laba maximum.

4.1.6.2. Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang memiliki hubungan erat dalam pencapaian yang sesuai harapan konsumen atau anggota untuk mencapai kepuasan. Maka dari itu setiap usaha khususnya dikoperasi atau lembaga keuangan harus mengidentifikasi harapan konsumen, anggota untuk mengetahui apa yang menjadi harapan para konsumen atau anggota untuk dapat menciptakan kepuasan konsumen atau anggotanya. Salah satu persoalan yang lebih penting adalah mempengaruhi persepsi keseluruhan mereka mengenai kualitas pelayanan (Spillane, 2006 : 67).

Kualitas pelayanan yang bagus ialah yang dapat memenuhi apa yang menjadi harapan dari anggota. Menurut A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Benry (1988) kualitas pelayanan yang berkualitas dan bermutu dijelaskan melalui dimensi pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*). Meliputi prestasi yang konsisten dan dapat dipertanggungkan (*dependability*). Perusahaan berarti melaksanakan jasa yang betul atau cocok pada kali pertama, juga berarti bahwa perusahaan dapat memenuhi semua janjinya.
2. Kerelaan melayani (*Responsiveness*). Berkait dengan kerelaan atau kesiapsediaan para karyawan untuk menyediakan jasa. Hal ini meliputi bertepatan waktu (*timeliness*) dari jasa.
3. Kemampuan untuk didekati (*Acces*). Meliputi kemampuan para konsumen untuk mendekati para pegawai serta kemudahan berkontak.
4. Komunikasi (*Communication*). Jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dalam bahasa konsumen. Perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk para pelanggan yang berbeda.

5. Kompetensi (*Competence*). Yaitu kepemilikan para pegawai mempunyai keterampilan-keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan jasa.
6. Kesopan-santunan (*Courtesy*). Yaitu keramah-tamahan para pegawai, cepat tanggap dan tenang.
7. Kemampuan dipercaya (*Credibility*). Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
8. Keamanan (*Security*). Jasa yang diberikan bebas dari bahaya resiko dan keraguan.
9. Pengertian/Mengenal Para Langgan (*Understanding/Knowing the customer*), Meliputi berusaha mengerti kebutuhan-kebutuhan para konsumen. Hal ini meliputi : Mempelajari syarat-syarat (requirements) spesifik dari konsumen, memberikan perhatian yang diindividuaismekan dan mengenal atau menghafal nama langgan yang sering dilayani.
10. Hal yang dapat dilihat (*Tangibles*). Bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik benar-benar mencerminkan kualitas jasa tersebut

Dalam upaya mewujudkan layanan yang bermutu, perhatian terhadap dimensi kualitas layanan sangat penting. Hal ini diharapkan agar sebuah lembaga atau perusahaan dapat memberikan perhatian terhadap upaya peningkatan kualitas layanan secara terus menerus pada semua dimensi kualitas layanan tersebut. Menurut (Nina Rahmayanty 2010 : 146) dalam upaya agar kualitas pelayanan yang bagus sesuai dengan standar dan kelayakan pelayanan maka perlu diperhatikan :

1. Standar pelayanan. Pada perusahaan atau lembaga dalam menyusun atau mengembangkan jasa pelayanan kepada nasabah harus mencakup prosedur dan tata cara pelayanan, aturan, keputusan dan memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan yang berguna untuk memudahkan menyampaikan produk atau jasa perusahaan. Standar pelayanan ini yang disebut SOP dalam perusahaan.
2. Fasilitas-fasilitas pelayanan. Fasilitas yang dimaksud merupakan fasilitas utama dan pendukung yang menyangkut adanya perlengkapan pelayanan seperti ketersediaanya teknologi, ruangan, gedung dan sebagainya.
3. Peranan karyawan. Dalam suatu perusahaan tentu adanya tim pengarah manajemen, pimpinan, manager operasional yang memiliki peranan untuk membuat perencanaan dalam prosedur pelayanan, memonitoring para karyawan, memberi kepelatihan kepada karyawan, tata cara kerja karyawan dan sebagainya.
4. Memberikan kemudahan. Perusahaan memberikan kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan.

4.1.7. Kepuasan

Pengertian Kepuasan Harapan kepuasan dari pihak koperasi adalah kepuasan atas anggota tersebut, kepuasan anggota adalah faktor yang sangat penting untuk menunjang perkembangan perusahaan dalam waktu jangka panjang. Kepuasan anggota adalah rasa senang atau kecewa anggota yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa, Kotler (2002:42). Jika

kinerja yang dilakukan tersebut berada dibawah harapan anggota, maka anggota tersebut merasa dikecewakan: jika memenuhi harapan anggota, maka anggota tersebut akan merasa puas: jika melebihi harapa anggota, maka nasabah akan merasa sangat puas. Harapan anggota dapat dibentuk melalui pengalaman yang telah terjadi sebelumnya, kritik dari anggota dan informasi dari pemasar pihak koperasi. Anggota yang puas akan bertahan lebih lama, tidak sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang positif terhadap bank tersebut.

4.1.7.1. Hal – hal Yang Perlu Dilakukan Untuk Kepuasan Anggota

Hal – hal yang perlu dilakukan bank agar kepuasan Anggota terus meningkat yaitu sebagai berikut :

- a) Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf kopersi yang melayani anggota dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf koperasi disini mulai staf paling bawah sampai pimpinan tertinggi koperasi tersebut.
- b) Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf koperasi tersebut.
- c) Anggota diberlakukan sebagai teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan koperasi.
- d) Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk koperasi, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman, atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan koperasi lain.
- e) Kenyamanan dan keamanan lokasi koperasi, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini anggota selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar koperasi maupun di dalam koperasi. Anggota juga tidak merasa was - was bila berhubungan dengan koperasi.
- f) Kemudahan memperoleh produk koperasi. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit- belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
- g) penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.

Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm, diberbagai lokasi – lokasimstrategis (Kasmir, 2010:239).

4.1.7.2. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota digambarkan akibat terbentuknya dari faktor – faktor yang mempengaruhinya. Irawan (2003:8) menyatakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan anggota, yaitu :

- a) Kualitas Produk, Terdapat lima elemen yang menyangkut tentang kualitas produk, yaitu performance, reliability, conformance, durability dan consistence. Anggota akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b) Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang baik yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan meliputi reability, responsifeness, assurance, empathy dan tangible. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.
- c) Faktor Emosional, Kepuasan pelanggan yang diperoleh saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan pelanggan didasari dari berbagai macam aspek meliputi, rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses, dan sebagainya.
- d) Harga, Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi anggota yang sensitif terhadap harga.
- e) Kemudahan, Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Pelanggan akan semakin puas apabila relaf mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

4.1.7.3. Pengukuran kepuasan Anggota

Untuk mengukur dan memantau kepuasan anggota ada beberapa yang dapat digunakan dalam setiap metode perusahaan. Kotler dalam Tjiptono (2008:34) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan anggota yaitu:

- a) Sistem keluhan dan saran, Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi anggotanya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).
- b) Survei kepuasan anggota, Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan anggota terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para anggota. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh anggota.
- c) *Ghost Shopping*, Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai konsumen di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.
- d) Analisa anggota yang hilang, Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali anggotanya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan transaksi lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing.

4.1.8 Proses Pencairan Dana

Menurut Thamrin Abdullah dan Francis Tantri (2012:177) Prosedur pencairan dana secara umum dapat dibedakan antara pinjaman persorangan dengan pinjaman oleh suatu badan hukum, kemudian ditinjau dari segi tujuannya apakah untuk konsumtif atau produktif. Secara umum akan dijelaskan prosedur pencairan dana oleh badan hukum sebagai berikut:

a. Berkas-berkas

Dalam hal ini pertama kali mengajukan permohonan pinjaman pencairan dana yang dituangkan dalam suatu proposal. Kemudian dihampiri dengan berkas-berkas lainnya yang dibutuhkan. Proposal pengajuan pinjaman dana tersebut hendaknya mencakup latar belakang perusahaan yang meliputi riwayat hidup singkat perusahaan, jenis bidang usaha, identitas perusahaan, nama pengurus berikut tingkat pendidikannya, perkembangan perusahaan serta realisasinya dengan pihakpihak pemerintah dan swasta.

b. Penyelidikan berkas pinjaman

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah berkas yang diajukan sudah lengkap sesuai dengan persyaratan. Jika menurut pihak koperasi belum lengkap atau cukup maka anggota diminta unruk segera melengkapinya dan apabilasampai batas waktu yang telah ditentukan tidak sanggup melengkapi kekurangan tersebut, maka sebaiknya permohonan pinjaman dana di batalkan.

c. Wawancara

Menyiapkan penyelidikan yang dilakukan pihak koperasi untuk meyakini berkas-berkas yang dikirim sudah lengkap dan sesuai dengan yang diajukan pihak koperasi.

d. Terjun Langsung Kelapangan

Kegiatan pemeriksaan di lapangan dengan meninjau objek yang akan di jadikan jaminan. Kemudian dicocokkan dengan hasil wawancara. Pada saat akan terjun langsung kelapangan anggota sebaiknya jangan diberitahu, sehingga apa yang ada di lapangan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

e. Keputusan Pencairan Dana

Keputusan pencairan dana adalah menentukan apakah dana akan diberikan atau ditolak, jika diterima akan dipersiapkan administrasinya dalam keputusan pencairan ini biasanya akan mencakup jumlah uang yang akan diterima jangka waktu pinjaman dan biaya-biaya yang harus dibaya.

f. Penandatanganan Akta Pinjaman

Kegiatan ini merupakan kelanjutan dari keputusan pinjaman, maka sebelum dana itu dicairkan maka terlebih dahulu calon anggota menandatangani akad , mengikat jaminan dengan hipotek, dan surat perjanjian, penandatanganan dilaksanakan di perusahaan

g. Realisasi

Realisasi ini diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening giro atau tabungan di koperasi yang bersangkutan.



BAB V

ANALISI DAN PEMBAHASAN

5.1. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1.1 Analisis dan Pembahasan Kualitas Pelayanan terhadap anggota

Bulan	Jumlah Anggota
Mei	1.500 anggota
Juni	1.550 anggota
Juli	1.600 anggota

Dari table di atas dapat diketahui bahwa jumlah anggota yang ada di KSPPS Bismillah Kantor Cabang Gemuh bertambah karena sistem pelayanannya yang dilakukan karyawan Bismillah semakin membaik

Pelayanan yang dilakukan seorang Teller di KSPPS Bismillah sangat kurang efektif dalam melayani setiap anggota dikarenakan pekerjaan teller di KSPPS Bismillah Kantor Cabang Gemuh tidak hanya fokus ke bagian teller saja melainkan teller tersebut juga merangkap sebagai customer service dan kasir. Hal inilah yang membuat kualitas pelayanan pada seorang teller menurun dan akan lebih baik jika KSPPS Bismillah merekrut karyawan lagi untuk mengisi bagian customer service dan kasir agar kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS Bismillah kepada setiap anggota lebih memuaskan lagi karena setiap anggota yang datang ke koperasi akan langsung dilayani oleh bagian bagian yang sudah sesuai dengan kebutuhan dari setiap anggota. Seperti akan membuka rekening baru atau mendaftar menjadi anggota maka orang tersebut harus berkunjung ke bagian customer service di KSPPS Bismillah dan yang akan menabung atau melakukan pengambilan uang maka harus mengunjungi teller yang ada di KSPPS Bismillah untuk melakukan transaksi. Dan jika ternyata koperasi tidak bisa merekrut karyawan baru maka koperasi harus mengoptimalkan kinerja pegawai yang sudah ada dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan tentang perkoperasian. Jika memungkinkan untuk merekrut karyawan baru maka harus mencari karyawan baru yang benar benar memenuhi syarat, seperti :

1. Harus jujur
2. Disiplin
3. Bersikap sopan dan santun
4. Memiliki komunikasi yang baik
5. Pekerja keras
6. Bisa bekerja sama dengan tim
7. Mampu beradaptasi dan mempelajari hal hal baru

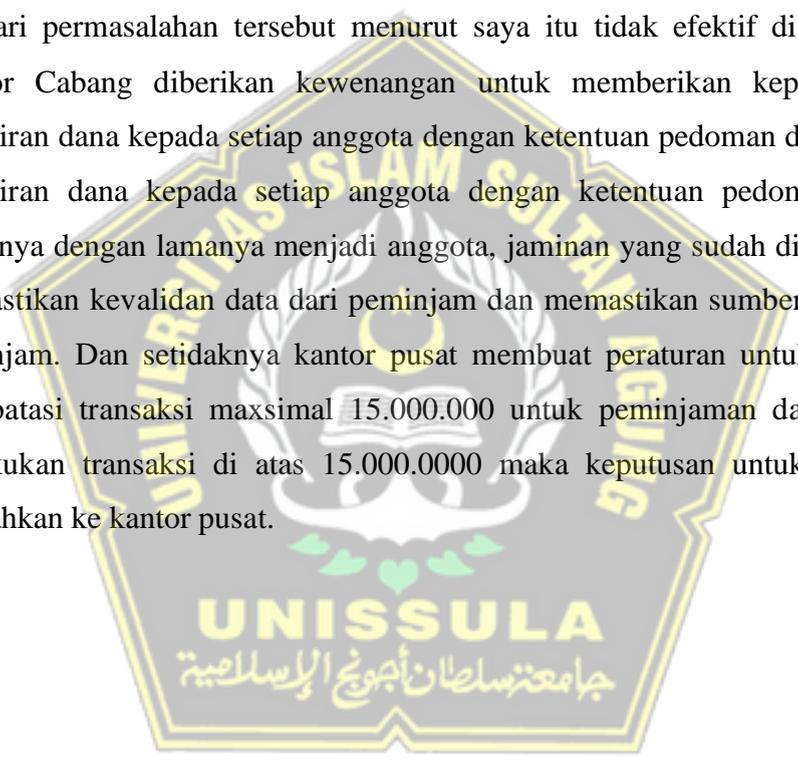
Semakin telitinya KSPPS Bismillah cabang Gemuh dalam melakukan pengamatan tentang kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi pelayanan maka pihak koperasi dapat memperhatikan layak atau tidak layaknya seorang teller dalam melayanani setiap anggota KSPPS Bismillah. Hal ini untuk menghindari terjadinya penurunan jumlah anggota di KSPPS Bismillah cabang Gemuh itu sendiri. Dan hal yang dilakukan KSPPS Bismillah cabang Gemuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi pelayanan. Dimensi pelayanan ini digunakan sebagai penilaian terhadap karakter teller dalam melayani anggota meliputi :

- 1) Reliabilitas (*Reliability*). Meliputi prestasi yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan (*dependability*). Perusahaan berarti melaksanakan jasa yang betul atau cocok pada kali pertama, juga berarti bahwa perusahaan dapat memenuhi semua janjinya.
- 2) kerelaan melayani (*Responsiveness*). Berkait dengan kerelaan atau kesiapsediaan para karyawan untuk menyediakan jasa. Hal ini meliputi bertepatan waktu (*timeliness*) dari jasa.
- 3) Kemampuan untuk didekati (*Access*). Meliputi kemampuan para konsumen untuk mendekati para pegawai serta kemudahan berkontak.
- 4) Komunikasi (*Communication*). Jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dalam bahasa konsumen. Perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk para pelanggan yang berbeda.
- 5) Kompetensi (*Competence*). Yaitu kepemilikan para pegawai mempunyai keterampilan-keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan jasa.
- 6) Kesopanan-santunan (*Courtesy*). Yaitu keramah-tamahan para pegawai, cepat tanggap dan tenang.
- 7) Kemampuan dipercaya (*Credibility*). Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
- 8) Keamanan (*Security*). Jasa yang diberikan bebas dari bahaya resiko dan keraguan.
- 9) Pengertian/Mengenal Para Langgan (*Understanding/Knowing the customer*), Meliputi berusaha mengerti kebutuhan-kebutuhan para konsumen. Hal ini meliputi : Mempelajari syarat-syarat (*requirements*) spesifik dari konsumen, memberikan perhatian yang diindividuaismekan dan mengenal atau menghafal nama langgan yang sering dilayani.
- 10) Hal yang dapat dilihat (*Tangibles*). Bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik benar-benar mencerminkan kualitas jasa tersebut.

5.1.2 Analisis dan Pembahasan Lamanya Proses Pencairan Dana

Anggota KSPPS Bismillah kantor cabang Gemuh merasa membutuhkan waktu yang lama untuk meminjam dana di KSPPS Bismillah sedangkan anggota merasa perlu mendapatkan dana secepatnya, di karenakan dalam peroses pencairan dana berkas berkas milik anggota yang sudah di serahkan ke koperasi dengan ketentuan yang ada akan di olah di kantor pusat. Jika terdapat ketidaksesuaian data atau syarat yang telah ditentukan akan di kembalikan lagi ke kantor cabang dan kantor cabang akan menindak lanjuti dan menghubungi anggota kembali untuk menjelaskan tentang permasalahan yang ada, setelah data diperbaiki dan sesuai data akan diserahkan di kantor pusat kembali kemudian anggota masih harus menunggu untuk di keputusan pencairan dana.

Dari permasalahan tersebut menurut saya itu tidak efektif di karenakan seharusnya Kantor Cabang diberikan kewenangan untuk memberikan keputusan tentang proses pencairan dana kepada setiap anggota dengan ketentuan pedoman dari kantor pusat. proses pencairan dana kepada setiap anggota dengan ketentuan pedoman dari kantor pusat. Misalnya dengan lamanya menjadi anggota, jaminan yang sudah ditentukan oleh koperasi, memastikan kevalidan data dari peminjam dan memastikan sumber pendapatan dari pihak peminjam. Dan setidaknya kantor pusat membuat peraturan untuk kantor cabang untuk membatasi transaksi maksimal 15.000.000 untuk peminjaman dana. Jika anggota akan melakukan transaksi di atas 15.000.0000 maka keputusan untuk pencairan dana akan diserahkan ke kantor pusat.



BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. Kesimpulan

6.1.1 Kesimpulan dari Analisis Dan Pembahasan Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan anggota. Anggota yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Sedangkan Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan kepada anggota yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan Kartu penduduk merupakan sebagai tanda pengenalan atau legitimasi bagi penduduk yang menetap pada wilayah kecamatan tersebut. Dari hasil wawancara yang sudah saya lakukan saya memperoleh informasi terkait dengan lamanya proses layanan yang dilakukan oleh teller kepada anggota di karenakan posisi teller juga merangkap sebagai customer service dan kasir yang di anggap oleh anggota proses pelayanan yang di berikan KSPPS Bismillah kurang memuaskan. Akan lebih baik jika pihak KSPPS Bismillah merekrut karyawan baru untuk mengisi bagian customer service dan kasir dengan hal ini maka KSPPS Bismillah bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

6.1.2 Kesimpulan dari Analisa Lamanya Proses Pencairan Dana

Selama saya melakukan kegiatan magang disana saya mengamati terkait dengan proses pencairan dana yang ada di KSPPS saya anggap kurang efektif di karenakan kantor cabang tidak memiliki wewenang dan keputusan terkait dengan pencairan dana. Sebaiknya kantor pusat memberikan kepercayaan penuh kepada semua kantor cabang KSPPS Bismillah untuk memberi keputusan pencairan dana karena hal ini dapat memberikan nilai yang baik dari anggota untuk KSPPS Bismillah dan pastinya anggota akan senang dan puas dalam melakukan transaksi di KSPPS bismillah.

6.2. Rekomendasi

1. Rekomendasi terkait dengan hasil analisis

KSPPS Bismillah untuk meningkatkan kualitas pelayanan teller sebaiknya merekrut karyawan baru atau karyawan marketing untuk mengisi bagian customer service dan kasir untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan dalam proses pencairan dana lebih baik

KSPPS Bismillah kantor pusat memberikan kewenangan terhadap kantor cabang untuk memberi keputusan mengenai pencairan dana.

2. Bagi Mahasiswa

Rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan magang adalah sebagai berikut :

- a. Mahasiswa sebaiknya mencari informasi yang lengkap mengenai perusahaan sebelum memutuskan untuk membuat permohonan izin magang supaya mahasiswa bisa memastikan bahwa perusahaan yang akan dituju sesuai dengan jurusan yang diambil serta dapat mempermudah mahasiswa dalam menyusun laporan pelaksanaan kegiatan magang.
- b. Mahasiswa harus disiplin dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tempat pelaksanaan kegiatan magang serta bertanggung jawab atas tugas yang di berikan.
- c. Mahasiswa harus menjaga nama baik kampus selama melaksanakan kegiatan magang dengan mematuhi norma dan aturan serta bersikap sopan di perusahaan atau instansi tempat dilaksanakannya kegiatan magang.

3. Bagi KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh

Saran yang dapat penulis berikan untuk KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh adalah sebagai berikut:

- a. KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh sebaiknya menambah jumlah karyawan khususnya pada bagian teller guna memperlancar proses transaksi yang di lakukan setiap anggota di KSPPS Bismillah.
- b. KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh sebaiknya menambah ruangan lagi agar setiap anggota atau karyawannya lebih nyaman saat sedang berada di kantor.

4. Bagi UNISSULA Semarang

Saran yang dapat penulis berikan untuk Unissula Semarang selaku penyelenggara kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Perguruan tinggi sebaiknya menjalanin hubungan yang baik dengan perusahaan tempat mahasiswa magang agar kelak bisa menjadi rekomendasi untuk mahasiswa yang ingin magang.
- b. Perguruan tinggi sebaiknya memberikan penjelasan secara detail kepada

mahasiswa tentang prosedur dalam melaksanakan kegiatan magang dan prosedur dalam penulisan laporan magang agar mahasiswa tidak mendapatkan kesulitan dalam menyusun laporan.

- c. Perguruan tinggi sebaiknya melakukan pengawasan langsung kepada mahasiswa dengan datang ke perusahaan guna memastikan apakah mahasiswa tersebut benar-benar melakukan kegiatan magang di perusahaan.



BAB VII

REFLEKSI DIRI

Kurang lebih selama 3 (tiga) bulan penulis melaksanakan aktivitas magang di KSPPS Bismillah Cabang Gemuh, pada bagian Teller dan Pemasaran. Banyak sekali hal yang penulis peroleh selama melaksanakan praktik kerja dan merupakan hal yang menyenangkan juga menegangkan saat pertama kali penulis datang ke KSPPS Bismillah Cabang Gemuh hingga sampai pada waktunya penulis berhasil menyelesaikan magang. Ada rasa senang ketika penulis ditugaskan sesuai dengan bidang studi yang relevan dengan tugas yang penulis jalani dan diperlakukan dengan baik selama berada di KSPPS Bismillah Cabang Kendal. Hal yang menegangkan ketika penulis merasa penasaran mengenai tugas apa saja yang harus penulis selesaikan selama di tempat magang. Pada saat penulis melaksanakan tugas pernah beberapa kali melakukan kesalahan, namun karyawan yang ada di KSPPS Bismillah Cabang Kendal tetap memberi kesempatan dan semangat kepada penulis. Dalam refleksi diri, penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini, terutama seluruh Bapak/Ibu yang berada di KSPPS Bismillah Cabang Kendal

7.1. Manfaat dari perkuliahan

Hal positif yang diperoleh penulis selama perkuliahan sangat bermanfaat dalam melancarkan proses kegiatan pelaksanaan magang seperti materi dasar dari manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, dan manajemen keuangan. Penulis bersyukur karena di perkuliahan mendapatkan ilmu dari manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran dan manajemen keuangan tentang bagaimana cara untuk melakukan pembukuan, tentang marketing dan tentang pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Manfaat dari mempelajari manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran dan manajemen keuangan sangat berguna dalam proses kegiatan pelaksanaan magang, sehingga penulis berkesempatan untuk menerapkan dasar-dasar ilmu tersebut secara langsung di dunia kerja yang sesungguhnya.

Selanjutnya penulis juga cepat beradaptasi dengan budaya kerja islami yang diterapkan oleh BMT AlHikmah Semesta karena selama perkuliahan penulis sudah menerapkan budaya akademik islami atau yang biasa disingkat menjadi BUDAI atas anjuran dari universitas.

7.2. Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Soft-Skill Penulis

Manfaat :

- a. Kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di tentukan.
- b. Kejujuran dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Produktif dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan yang sudah di tentukan di KSPPS Bismillah.

- d. Meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi.
- e. Meningkatkan kemampuan dalam bekerjasama dengan orang lain
- f. Meningkatkan kepercayaan diri
- g. Banyak hal yang peserta magang ketahui tentang dunia kerja

Kekurangan :

- a. Responsiveness masih kurang tanggap dalam membantu teman.
- b. Kurang berani untuk menegur kesalahan orang lain.
- c. Belum berani mencoba cara-cara baru untuk menyelesaikan pekerjaan

7.3 Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif

Manfaat kegiatan magang di KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh bagi pengembangan kemampuan kognitif penulis salah satunya meningkatnya kemampuan komunikasi penulis melalui tugas yang diberikan oleh Supervisor untuk menjelaskan kepada setiap anggota yang datang ke kantor untuk menanyakan proses transaksi sehingga penulis dapat berinteraksi secara langsung dengan para anggota atau bahkan dengan tamu dari KSPPS lain. Penulis juga belajar merangkai kata-kata untuk menjadi kalimat yang utuh sehingga ketika di sampaikan akan mudah dipahami oleh orang lain. Pelaksanaan kegiatan magang kerja mampu meningkatkan ketelitian dan kemampuan penulis dalam melakukan komunikasi serta mengecek data dari setiap anggota. Kekurangan kemampuan kognitif secara auditori atau pembelajaran dengan mendengarkan saja. Dan dalam kegiatan pelaksanaan magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif penulis dalam menalar sebuah pekerjaan kurang berkembang dikarenakan terdapat informasi yang bersifat rahasia.

7.4 Faktor-Faktor Kunci Sukses Dalam bekerja

Berdasarkan pengalaman ketika melaksanakan kegiatan magang di KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh, penulis menemukan faktor-faktor sukses yaitu pentingnya menjalin hubungan dan komunikasi yang baik sesama rekan kerja dan atasan agar dapat terciptanya lingkungan kerja yang nyaman untuk bekerja karena lingkungan kerja berpengaruh dalam kualitas kerja. Faktor manajemen waktu dan kerja juga berperan penting karena dengan menerapkan kedua manajemen tersebut akan menghasilkan kinerja yang bagus bagi perusahaan dan menciptakan image yang baik dan tanggung jawab tinggi bagi individu yang akan mendatangkan kepercayaan dari rekan kerja maupun atasan. Dalam dunia kerja juga harus mematuhi norma, budaya, dan peraturan yang berlaku serta yang telah ditetapkan dalam lingkungan kerja agar mampu menjaga nama baik diri pribadi dan perusahaan.

7.5 Rencana Perbaikan Diri, Karir, dan Pendidikan Lanjutan

Selama melaksanakan kegiatan magang di KSPPS Bismillah Kancab. Gemuh dalam kurun waktu 3 bulan, penulis mendapatkan gambaran terkait perbaikan diri, karir, dan pendidikan lanjutan. Untuk perbaikan diri,

penulis berusaha selalu belajar terkait hal baru dengan cara mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Penulis juga selalu berusaha memastikan agar mendapatkan feedback atas semua pekerjaan yang telah dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh penulis sedangkan pada karir penulis memperoleh gambaran perjalanan karir ketika penulis sudah lulus dan gambaran dalam menentukan pekerjaan yang memiliki peluang untuk fresh graduate. Setelah menyelesaikan kegiatan magang selama kurang lebih 3 (tiga) bulan di KSPPS Bismillah) Cabang Gemuh, penulis semakin tertarik dalam bidang perbankan. Mempelajari dan mempraktekkan ilmu perbankan yang selama ini dipelajari, membuat penulis ingin bekerja dalam dunia perbankan. Rencana penulis setelah menyelesaikan tugas akhir magang ini, yaitu akan melanjutkan bekerja dalam dunia perbankan. Penulis berterimakasih kepada yang telah memberikan masukan. Demikian refleksi ini saya sampaikan, semoga bermanfaat bagi KSPPS Bismillah Cabang Gemuh dan diharapkan dapat berguna bagi pembaca maupun penulis.



DAFTAR REFERENSI

- FITRIYAH, F. F. (2018). Analisis Efektivitas Kinerja Teller Di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).**
- PRAMITA, F. (2016). LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA KOPERASI DANAREKSA “KOPEdana”.**
- MUHAIMIN, M. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).**
- Putri, R. A. E. (2018). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota Bmt Anda Kantor Cabang Ampel (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).**
- Ismawanti, E. (2016). PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA DI BMT SUMBER MULIA TUNTANG KAB. SEMARANG (Doctoral dissertation, IAIN Salatiga).**
- Febriani, M. I. (2018). ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN SIMPANAN ANGGOTA PADA KSPPS KI AGENG PANDANARAN SEMARANG (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi UNISSULA).**
- Mukarromah, L. L. (2020). Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).**
- ULFATMI, E. (2016). LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA UNIT SIMPAN PINJAM DI KOPERASI PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (KOPEG BKN).**
- Putri, L. A. (2021). Kualitas layanan teller bank.**
- Sunindyo, A. (2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT POLIDANA POLITEKNIK NEGERI SEMARANG. KEUNIS, 9(1), 1-12.**
- Ummah, B. R. (2014). Analisis pelaksanaan linkage program Bank Syariah Mandiri Malang kepada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).**
- Fauziyyah, F. R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Dana li Mardhatillah (Damar)**

Semarang terhadap tingkat kepuasan anggota (Doctoral dissertation, UIN Walisongo Semarang).

Rantau, K. (2016). Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam Swadaya di Desa Banyuning Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng.

Ariesta, F. (2014). Pengaruh Jumlah Anggota Dan simpanan Anggota Terhadap Peningkatan sisa Hasil Usaha (SHU) Pada Pkp-Ri (Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia) Propinsi Sumatera Barat). *Journal of Economic and Economic Education* Vol, 2(2), 116-125.

