

**Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer*
Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat
Sejahtera KCU Lasem**

**Laporan Kegiatan Magang MB-KM
Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen
Program Studi S1 Manajemen**



Disusun oleh

PUSPITA MUTHIA'TUN NI'MAH

NIM 30401800269

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang Program MBKM ini diajukan oleh:

Nama : Puspita Muthia'tun Ni'mah

NIM : 30401800269

Program Studi : S1 Manajemen


Judul Laporan Magang: Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer*


Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem

Semarang, 21 Januari 2022

Dosen Pembimbing

Dosen Supervisor


Sri Wahyuni Ratnasari, SE., M.Bus.


Ari Zindhi, SE

NIK. 210498040

HALAMAN PERSETUJUAN

**Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer* Melalui Pendekatan
MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem**

Disusun Oleh:

PUSPITA MUTHIA'TUN NI'MAH

30401800269

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Pada Tanggal 26 Januari 2022

Susunan Dewan Penguji

DOSEN PEMBIMBING

DOSEN PENGUJI I



Sri Wahyuni Ratnasari, SE., M.Bus.

Nurhidayati, SE., M.Si.,Ph.D

NIK. 210498040

NIK. 210499043

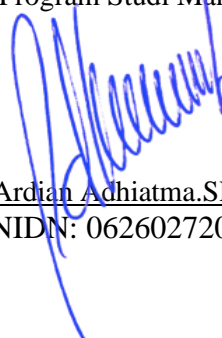
DOSEN PENGUJI II

Dr. Tri Wikaningrum, SE.,M.Si

NIK. 210499047

Laporan MBKM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Ketua Program Studi Manajemen



Dr.H.Ardian Achiatma.SE.,M.M

NIDN: 0626027201

PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MBKM

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puspita Muthia'tun Ni'mah

Nim : 30401800269

Jurusan : S1 Manajemen

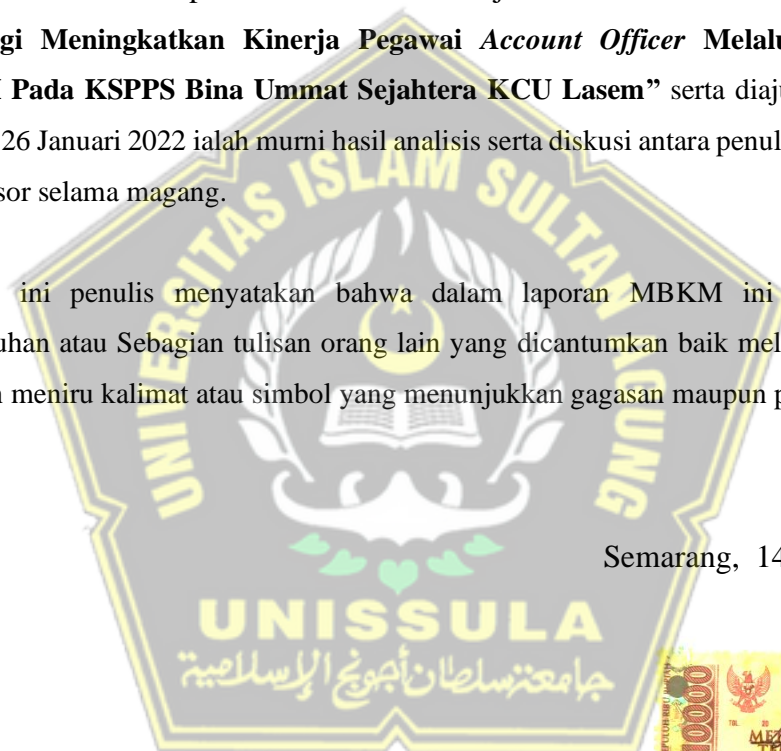
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)

Menyatakan bahwa laporan MB-KM melalui judul:

"Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai Account Officer Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem" serta diajukan guna diuji tanggal 26 Januari 2022 ialah murni hasil analisis serta diskusi antara penulis dengan dosen supervisor selama magang.

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam laporan MBKM ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang dicantumkan baik melalui mengambil maupun meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan maupun pendapat.

Semarang, 14 Maret 2022



Puspita Muthia'tun Ni'mah

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN MBKM

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puspita Muthia'tun Ni'mah

NIM : 30401800269

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)

Dengan ini menyerahkan laporan MBKM yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer* Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem”** serta menyetujui guna menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) serta memberi hak bebas royalti Non eksklusif guna disimpan, dimediakan, dikelola dalam bentuk data, serta dipublikasikannya di internet atau media lain guna kepentingan akademik selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Semarang, 14 Maret 2022

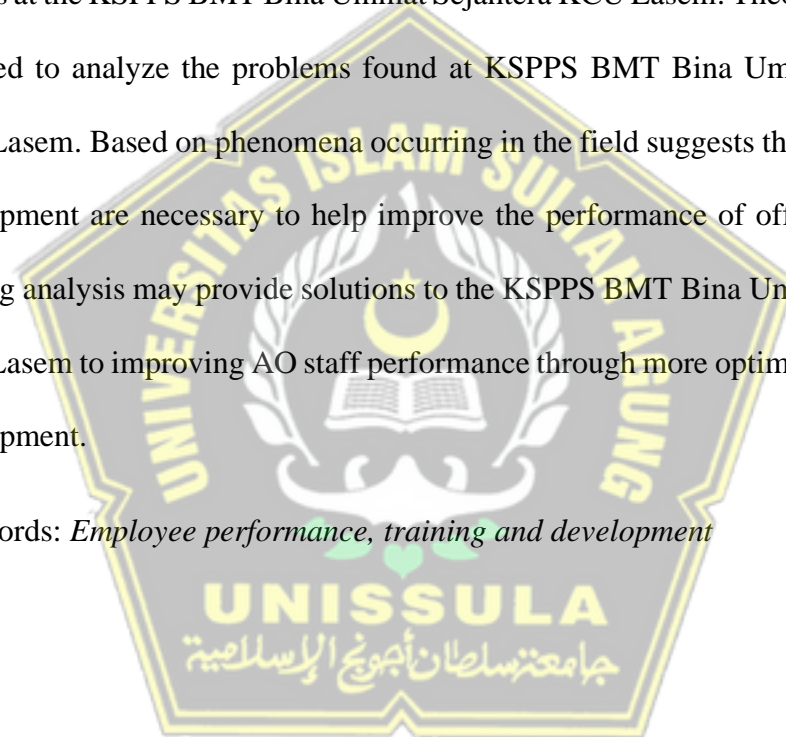


Puspita Muthia'tun Ni'mah

ABSTRACT

The strategy of improving the performance of account officers through MSDM approaches on the KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. The writing of this apprentice report was intended to improve the performance of AO staff by using the MSDM approach of training and development. To compile the report on MBKM would require data obtained when the internship lasted three months at the KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Theoretical studies are used to analyze the problems found at KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Based on phenomena occurring in the field suggests that training and development are necessary to help improve the performance of officer ao. From existing analysis may provide solutions to the KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem to improving AO staff performance through more optimal training and development.

Key words: *Employee performance, training and development*



ABSTRAK

Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer* Melalui Pendekatan

MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.

Penulisan laporan magang ini bertujuan guna meningkatkan kinerja pegawai AO dengan menggunakan pendekatan MSDM berupa pelatihan serta pengembangan. Guna menyusun laporan MBKM tersebut dibutuhkan data yang diperoleh ketika kegiatan magang berlangsung selama 3 bulan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Kajian teori digunakan untuk menganalisis permasalahan yang telah ditemukan di KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pelatihan serta pengembangan sangat penting dilakukan guna membantu meningkatkan kinerja pegawai AO. Dari analisis yang sudah dilakukan dapat memberikan solusi kepada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dalam meningkatkan kinerja pegawai AO melalui pelatihan serta pengembangan yang lebih optimal.

Kata Kunci: *Kinerja pegawai, pelatihan serta pengembangan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur telah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat serta ridho-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan magang dalam program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) yang berjudul **”Strategi Meningkatkan Kinerja Pegawai *Account Officer* Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem”**

Penulisan laporan magang ini bertujuan guna memenuhi atas selesainya kegiatan magang dalam program MBKM serta syarat guna mendapatkan gelar sarjana manajemen. Dalam penulisan laporan magang tentunya penulis menemukan beberapa kendala namun atas dukungan, saran serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga laporan magang dapat diselesaikan baik serta tepat waktu. Sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Sri Wahyuni Ratnasari, SE., M.Bus selaku dosen pembimbing lapangan
4. Bapak Ari Zindhi, SE serta Ibu Amrih Lestyorini, Amd selaku dosen supervisor yang telah membimbing penulis selama kegiatan magang.
5. Ibu Ratih Prihatingrum selaku manajer cabang KSPPS BMT Bina Umat Sejahtera KCU Lasem yang telah memberikan bimbingan terhadap penulis selama proses kegiatan magang.

6. Kakak-kakak yang ada di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem yang juga memberikan bimbingan kepada penulis selama kegiatan magang.
7. Keluarga terutama ayah serta ibu yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta semangat selama penulis berjuang menuntut ilmu serta selalu medoakan disetiap sholatnya.
8. Para sahabat penulis yang selalu memberikan saran, dukungan serta selalu menghibur penulis selama proses penulisan laporan magang.
9. Teman-teman fakultas ekonomi angkatan 2018 yang ialah teman seperjuangan dalam kegiatan magang.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi serta saran guna penulis selama penyusunan laporan magang.

Dalam penyusunan laporan magang penulis menyadari masih ada kekurangan serta kesalahan oleh sebab itu penulis mengharapkan asertaya kritik serta saran sebagai perbaikan laporan magang ini. Semoga laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta pihak lain.

Semarang, 21 Januari 2022



Puspita Muthia'tun Ni'mah
NIM. 30401800269

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MBKM.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN MBKM	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan	5
1.3 Tujuan	5
BAB 2 PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	6
2.1 Profil Organisasi	6
2.2 Aktivitas Magang.....	11
BAB 3 IDENTIFIKASI MASALAH.....	18
3.1 Belum Tercapainya Target AO.....	18
3.2 Penyebab Belum Tercapainya Target AO	20
3.3 Tingginya Tingkat Keterlambatan Pegawai.....	25
BAB 4 KAJIAN PUSTAKA	27
4.1 Kinerja Pegawai Pemasaran.....	27
4.2 Pelatihan serta Pengembangan.....	29
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
5.1 Deskripsi Pekerjaan Pegawai AO	32
5.2 Kegiatan Pelatihan serta Pengembangan KSPPS BMT BUS KCU Lasem	33
BAB 6 KESIMPULAN SERTA REKOMENDASI	40
6.1 Kesimpulan	40
6.2 Rekomendasi.....	40
BAB 7 REFLEKSI DIRI	44
DAFTAR REFERENSI.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kegiatan Magang	11
Tabel 3.1 Pencapaian Target Pembiayaan AO	18
Tabel 3.2 Penurunan Pembiayaan Macet AO	20
Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Terlambat KSPPS BMT BUS KCU Lasem.....	25
Tabel 5.1 Waktu Pelaksanaan Pelatihan serta Pengembangan KSPPS BMT BUS KCU Lasem.....	34
Tabel 5.2 Materi Pelatihan serta Pengembangan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kantor KSPPS BMT BUS KCU Lasem.....	48
Lampiran Produk Pembiayaan.....	48
Lampiran Produk Simpanan	50
Lampiran Slip Kuitansi	51
Lampiran Proses Bimbingan Laporan Magang dengan DPL	52
Lampiran Logbook Magang.....	53
Lampiran Daftar Hadir.....	61



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami perkembangan salah satunya ditunjukkan dengan semakin banyaknya didirikan lembaga keuangan di Indonesia. Lembaga keuangan bank maupun non bank yang berdiri di Indonesia seperti bank, koperasi, pegadaian serta lembaga keuangan lainnya beroperasi tidak hanya di kota besar tetapi juga sampai di kecamatan.

Perbankan di Indonesia baik yang konvensional maupun bank syariah mengalami perkembangan yang pesat. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah perbankan serta menikmati kemudahan pelayanan perbankan. Perbankan memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin menabung, membutuhkan pinjaman, mengirim uang antar bank, termasuk juga guna membayar biaya pendidikan, seperti biaya pendidikan perguruan tinggi. Terkait melalui perbankan syariah, kesadaran masyarakat Indonesia dalam menggunakan layanan keuangan syariah menunjukkan perkembangan yang menggemirakan. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baru-baru ini pemerintah melakukan penggabungan beberapa bank syariah menjadi Perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Sejalan dengan perkembangan diatas, lembaga keuangan bukan bank juga mengalami perkembangan yang pesat terutama yang berbasis syariah seperti BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT melayani masyarakat

kalangan menengah ke bawah serta menjadi perantara ketika masyarakat yang menjadi anggota mempunyai kelebihan dana serta menyimpannya sebagai infaq, sodaqoh, zakat. Selain itu, BMT juga berperan sebagai perantara dalam penyaluran pembiayaan bagi anggota yang membutuhkan serta terutama guna mendirikan usaha.

Salah satu BMT yang berkembang di kota Rembang yaitu KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera saat ini memiliki cabang di berbagai wilayah Indonesia salah satunya yaitu KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ialah lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan produk simpanan serta pembiayaan syariah. Beberapa produk simpanan diantaranya Si Rela, Si Hafid, Si Haji & Umroh, serta Si Sekolah. Sementara untuk produk pembiayaan syariah terdapat pembiayaan syariah guna modal usaha, pembiayaan syariah ANITA (Air serta Sanitasi), serta pembiayaan syariah guna investasi.

Pembiayaan syariah memiliki peran penting bagi kegiatan perekonomian masyarakat terutama bagi masyarakat kalangan bawah seperti guna membantu masyarakat yang ingin membuka usaha baru seperti toko, warung serta lain-lain. Pembiayaan juga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan tambahan modal guna mengembangkan usahanya. Lebih penting lagi, pembiayaan syariah juga berperan guna menghindarkan masyarakat dari bunga pinjaman yang biasanya terdapat di lembaga keuangan bank serta non bank konvensional.

Dalam penyaluran pembiayaan kepada anggota, peran AO (*Accounting Officer*) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem sangat penting dari awal proses pembiayaan seperti menawarkan produk pembiayaan kepada anggota, membantu proses pengajuan pembiayaan, serta memfasilitasi anggota membayar angsuran. Selain itu AO berperan menjaga kelancaran pembayaran angsuran anggotanya serta menangani pembiayaan bermasalah seperti keterlambatan angsuran dari anggota, anggota yang mempunyai tunggakan serta ketika terjadi kredit macet. AO harus mengetahui akar dari permasalahan yang menyebabkan anggota mengalami kesulitan membayar angsuran serta berupaya memberikan solusi guna menangani permasalahan tersebut.

Kinerja pegawai yang tinggi ditandai melalui kemampuan pegawai dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ditentukan melalui pembiayaan, simpanan, serta SHU. Akhir-akhir ini kinerja pegawai KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem mengalami penurunan, khususnya pegawai pemasaran bagian AO (*Account Officer*). Saat ini diantara permasalahan yang dihadapi oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ialah target penyaluran pembiayaan serta target penurunan kredit macet yang belum terpenuhi. Berdasarkan data Bulan Januari sampai dengan Juni 2021, target pembiayaan pada 4 bulan terakhir masih belum tersalurkan melalui optimal. Misal pada bulan Juni dari target

Rp 600.000.00, pembiayaan yang tersalurkan sekitar 79% atau sejumlah Rp 473.500.000 (data lengkap bisa dilihat di tabel 3.1 di Bab 3).

Terkait penyaluran pembiayaan, masyarakat yang menggunakan layanan pembiayaan dari lembaga keuangan, mempunyai kewajiban membayar angsuran yang sudah ditentukan, serta guna lembaga keuangan syariah ditambah dengan bagi hasil. Dalam prakteknya, nasabah atau anggota tidak semua dapat melakukan pembayaran secara lancar. Beberapa anggota mempunyai tunggakan, bahkan kredit macet. Kondisi ini juga terjadi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Meskipun mekanisme guna mencegah atau meminimumkan resiko kredit macet sudah dilakukan, tingkat kredit macet masih berada pada tingkat yang perlu mendapatkan perhatian serta menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Berdasarkan data tahun 2021, selama 6 bulan dari Januari sampai dengan Juni, target penurunan kredit macet masih belum tercapai. Misal pada bulan Juni dari target penurunan kredit macet Rp 60.000.000 tercapai Rp 49.182.208 (82 %). Data lengkap bisa dilihat di tabel 3.2 di Bab 3.

Oleh karena itu jika kinerja pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem terus mengalami penurunan maka kinerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem juga akan menurun. Saat ini jumlah AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem berjumlah 3 orang serta penurunan dalam pencapaian target kinerja dialami oleh semua karyawan AO. Oleh sebab itu perlu dilakukan upaya-upaya guna dapat meningkatkan kinerja pegawai AO salah satunya bisa dilakukan melalui

pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia. Beberapa pendekatan yang bisa dilakukan misalnya melalui kegiatan pengembangan pelatihan. Pelatihan diharapkan dapat membekali pegawai melalui ketrampilan, pengetahuan, kemampuan serta aspek lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas, rumusan masalah yang diajukan ialah: Bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pegawai AO baik dalam penyaluran pinjaman maupun penurunan kredit macet melalui pendekatan MSDM?

1.3 Tujuan

- a. Untuk meningkatkan kinerja pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem
- b. Untuk mencari alternatif solusi dalam pencapaian target penyaluran pembiayaan melalui pendekatan MSDM
- c. Untuk mencari alternatif solusi dalam pencapaian target penurunan tingkat kredit macet melalui pendekatan MSDM

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Sejarah Singkat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

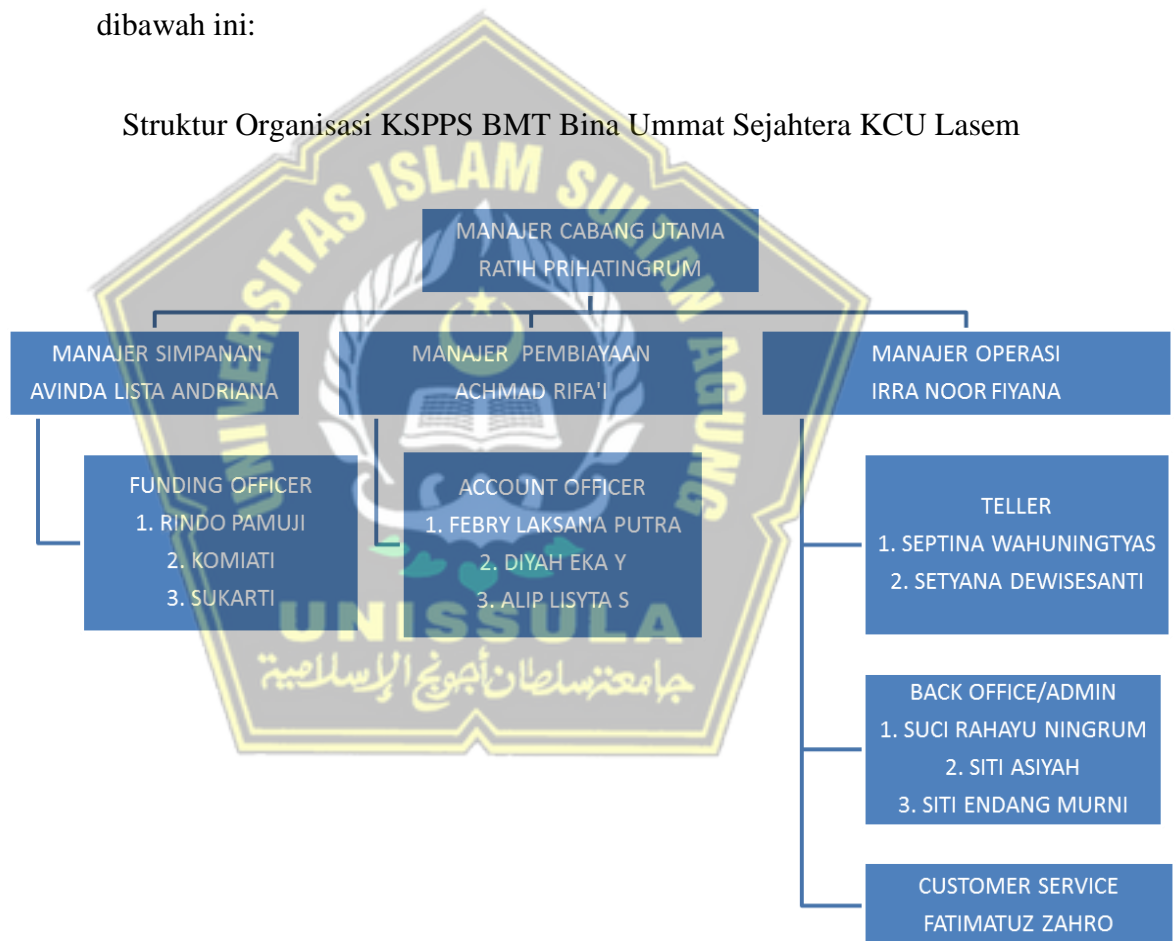
Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Bina Ummat Sejahtera berdiri pada 10 November 1996 yang dilatar belakangi dari berbagai faktor seperti keprihatinan melihat perekonomian masyarakat bawah yang kurang kondusif dalam memprediksi perubahan yang terjadi di seluruh masyarakat secara global, selain itu juga membebaskan masyarakat lapisan bawah dari rentenir serta menghindari riba. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera terbentuk atas prakarsa Ikatan Cendekia Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang dengan modal awalnya sebesar Rp 2.000.000.

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera awal berdirinya hanya dikelola 3 orang yang dengan pengurusnya H. Abdul Yazid. Ketiga orang tersebut bukanlah dari lulusan sarjana ekonomi akan tetapi dapat mengembangkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sampai sekarang serta bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Ketiga orang itu terdiri dari Drs Rokhmad melalui dasar pendidikan ilmu syariah, Drs Saifuddin dengan dasar pendidikan publistik, serta Drs. Ahmad Zuhri melalui dasar pendidikan keguruan. Sekarang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera telah mempunyai 118 cabang yang tersebar di Indonesia seperti di Rembang, Jepara, Demak, Semarang, Pekalongan, Kendal, Pekalongan,

Pemalang, Jakarta, Tuban, Jatirogo, Lamongan, Kalimantan Barat, serta lain-lain.

KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ialah kantor cabang utama yang ada di Rembang yang sebelumnya cabang pertama yang ada di Rembang berada di Pasar Lasem. Dalam menjalankan tugas KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera menyusun struktur organisasi seperti dibawah ini:

Struktur Organisasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem



2.1.2 Motto, Visi, serta Misi

a. Motto

”Wahana Kebangkitan Ekonomi Ummat” Dari Ummat Untuk Ummat Sejahtera Untuk Semua.

b. Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah terdepan dalam pengembangan usaha mikro, kecil serta menengah yang mandiri.

c. Misi

1. Mewujudkan lembaga yang mampu memberdayakan, membebaskan serta membangun keadilan ekonomi ummat, sehingga mengantarkan ummat Islam sebagai *Khoera Ummat*.
2. Mengupayakan peningkatan permodalan sendiri, anggota, pengelola serta segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga jasa keuangan syari'ah yang sehat serta tangguh.
3. Mengutamakan mobilitas pensertaan atas dasar *ta'awun* dari golongan *aghniya*, guna disalurkan ke pembiayaan ekonomi mikro, kecil dan menengah serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq serta shodakoh, guna mempercepat proses menyejahterakan ummat, sehingga terbebas dari dominasi ekonomi ribawi.
4. Menjadikan lembaga jasa keuangan syari'ah yang tumbuh serta berkembang melalui kemitraan yang sinergi melalui

lembaga syari'ah lain, sehingga mampu membangun tatanan ekonomi yang penuh kesetaraan serta keadilan.

5. Membangun lembaga jasa keuangan syari'ah yang mampu memberdayakan jaringan ekonomi mikro syari'ah, sehingga menjadikan ummat yang mandiri.

2.1.3 Dasar Hukum KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

- a. “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3502).”
- b. “Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha-usaha Jasa Keuangan Syariah Oleh Koperasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 19. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3501).”
- c. “Instruksi Presiden Nomor 18 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Pembinaan serta Pengembangan Perkoperasian.”
- d. “Keputusan Menteri Negara Urusan Koperasi serta Usaha Kecil serta Menengah Nomor: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah.”
- e. “Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 Tentang

Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, serta Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia.”

- f. “Peraturan Menteri Negara Koperasi serta UKM Nomor 19.5/Per/M.KUKM/VIII/2006 Tentang Pedoman Umum Akuntansi Koperasi Indonesia.”
- g. “Peraturan Menteri Negara Koperasi serta Usaha Kecil serta Menengah Nomor: 33/Per/M.KUKM/VIII/2007 Tentang Organisasi serta Tata Kerja Kementerian Negara Koperasi serta Usaha Kecil serta Menengah Republik Indonesia.”
- h. “Keputusan Menteri Negara Urusan Koperasi serta Usaha Kecil serta Menengah Nomor: 518/BH/39/413.110/2004.”
- i. “Peraturan Menteri Negara Koperasi serta Usaha Kecil serta Menengah Nomor: 16/Per/M.KUKM/XI/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam serta Pembiayaan Syariah oleh Koperasi.”



2.2 Aktivitas Magang

Tabel 2.1 Kegiatan Magang

Bulan	Minggu	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan
April	1	Kamis-Sabtu/ 22-24 April 2021	“Pembukaan Magang bersama Bapak Ari Zindhi, SE serta Ibu Amrih”
	2	Senin-Jumat/ 26-30 April 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dengan modul pertama mengenai lembaga keuangan bank serta lembaga keuangan bukan bank.”
Mei	1	Senin-Sabtu/ 3-9 Mei 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dengan modul pertama mengenai lembaga keuangan bank serta lembaga keuangan bukan bank.”
	2	Senin, 10 Mei 2021	“Debrief magang materi lembaga keuangan bank serta lembaga keuangan bukan bank”
		Selasa-Sabtu/ 11-15 Mei 2021	“Kembali magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

			KCU Lasem dengan materi sistem operasi di KSPPS BMT BinaUmmat Sejahtera KCU Lasem”
	3	Senin-Sabtu/ 17-23 Mei 2021	“Magang di KSPPS BMT BinaUmmat Sejahtera KCU Lasem untuk materi sistem operasi di KSPPS BMT BinaUmmat Sejahtera KCU Lasem”
	4	Senin, 24 Mei 2021	“Debrief magang nateri sistem operasi di KSPPS BMT BinaUmmat Sejahtera KCU Lasem”
		Selasa-Senin/ 25-31 Mei 2021	“Magang kembali di cabang untuk modul ketiga mengenai produk simpanan yang ada di KSPPS BMT BUS KCU Lasem”
Juni	1	Selasa-Sabtu/ 1-5 Juni 2021	“Magang di KSPPS BMT BinaUmmat Sejahtera untuk modul ketiga mengenai produk

			simpanan yang ada di KSPPS BMT BUS KCU Lasem”
	2	Senin-Selasa/ 7-8 Juni 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk modul ketiga mengenai produk simpanan yang ada di KSPPS BMT BUS KCU Lasem”
		Rabu, 9 Juni 2021	“Debrief magang materi simpanan yang ada di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem”
		Kamis-Sabtu/ 10-12 Juni 2021	“Kembali magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan materi pembiayaan”
	3	Senin-Sabtu/ 14-18 Juni 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan materi pembiayaan”
	4	Senin-Sabtu/ 21-27 Juni 2021	“Libur magang karena kenaikan kasus <i>Covid-19</i> di Rembang”

		Senin-Rabu/ 28-30 Juni 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk materi pembiayaan”
Juli	1	Kamis-Sabtu/ 1-3 Juli 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk materi pembiayaan serta ikut AO <i>collecting</i> ”
	2	Senin-Sabtu/ 5-10 Juli 2021	“Magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan materi pembiayaan ikut FO <i>collecting</i> ”
	3	Senin, 12 Juli 2021	“Debrief magang materi pembiayaan”
		Selasa-Sabtu/ 13-17 Juli 2021	“Ikut AO <i>collecting</i> serta membantu membagikan tas kepada anggota”

Kegiatan magang MBKM dilaksanakan sepanjang 3 bulan yang diawali di tanggal 22 April 2021 sampai dengan 17 Juli 2021. Untuk lokasi pelaksanaan magang ialah Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Bina Ummat Sejahtera Kantor Cabang Utama Lasem yang beralamat di Jalan Untung Suropati No. 16 Lasem Rembang Jawa Tengah. Untuk jam

kerja yang berlaku di KSPPS Kantor Cabang Utama Lasem ialah hari Senin sampai Jumat pukul 06.45 WIB – 15.00 WIB sedangkan hari Sabtu pukul 06.45 WIB – 12.00 WIB yang diawali dengan kajian pagi serta diakhiri dengan doa sore.

Untuk aktivitas magang yaitu tanggal 22 April sampai dengan 24 April 2021 kegiatannya yaitu pembukaan magang yang berada di Kantor Pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera oleh Bapak Ari Zindhi serta Ibu Amrih Lestiyorini selaku dosen *supervisor*. Tanggal 26 April 2021 sampai dengan 9 Mei 2021 melakukan magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dengan modul pertama mengenai lembaga keuangan bank serta lembaga keuangan bukan bank. Penulis memahami modul tersebut melalui cara browsing di internet maupun bertanya langsung kepada pegawai KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera seperti *teller*, *customer service*, *admin*, serta sebagainya. Tanggal 10 Mei 2021 jadwal untuk bimbingan yang kemudian dilanjutkan dengan debrief sesuai dengan modul pertama yang sudah dipelajari. Bimbingan serta debrief dilakukan di kantor pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Rembang yang berlokasi di Jalan Untung Suropati No. 16 Lasem Rembang Jawa Tengah. Tanggal 11 Mei 2021 kembali magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem

Tanggal 17 Mei 2021 sampai dengan 23 Mei 2021 kembali magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem melalui modul kedua tentang operasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Operasi

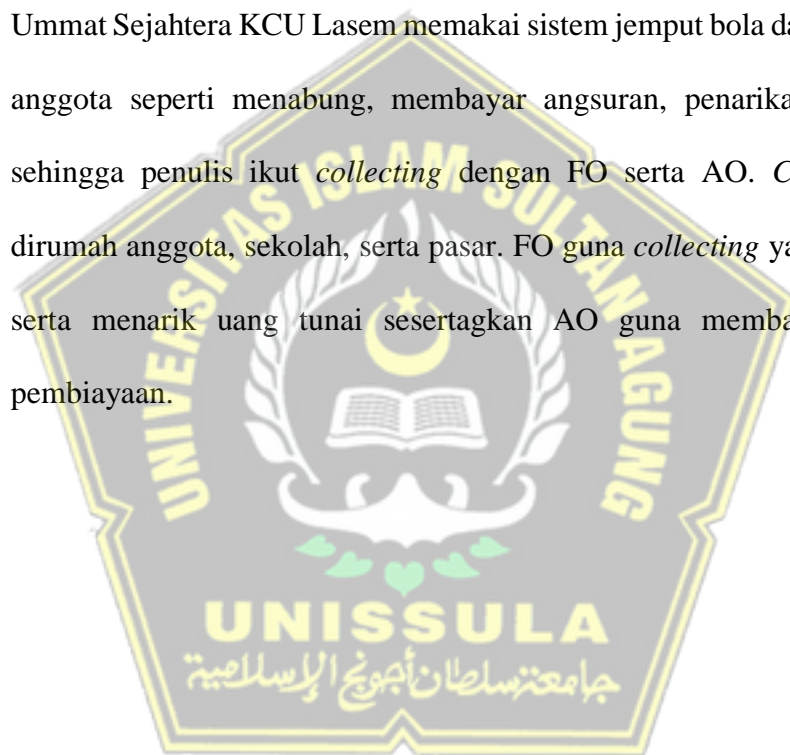
ini meliputi semua kegiatan operasi mulai dari buka kantor sampai dengan tutup kantor. Pada tanggal 24 Mei 2021 bimbingan serta debrief yang kedua dengan materi modul kedua yang sudah dipelajari sebelumnya melalui cara bertanya kepada manajer operasi, *teller*, *customer service* serta sebagainya. Lokasi bimbingan serta debrief juga berada di kantor pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Rembang.

Tanggal 25 Mei 2021 sampai 8 Juni 2021 magang kembali di cabang untuk modul ketiga tentang produk simpanan yang ada di KSPPS BMT BUS KCU Lasem seperti Si Rela, Si Sidik, Si Suka, Si Hafit, Si Haji serta Umroh, Simpanan Sekolah. Dari semua produk tersebut memilih salah satu guna dipresentasikan waktu debrief tanggal 9 Juni 2021 di Kantor Pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Rembang. Tanggal 10 Juni 2021 sampai 20 Juni 2021 magang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem untuk modul keempat tentang pembiayaan yang meliputi alur pembiayaan dari awal sampai akhir. Akan tetapi untuk debrief materi keempat diundur karena tanggal 21 Juni 2021- 27 Juni 2021 peserta magang diliburkan akibat adanya lonjakan kasus Covid-19 serta debrief diadakan pada tanggal 12 Juli 2021 secara online melalui zoom meeting.

Selain kegiatan diatas penulis juga mendapatkan tugas tambahan seperti membantu pekerjaan *Customer Service*. Salah satu pekerjaan tambahan yang diberikan oleh penulis yaitu membantu *customer service* dalam membagi tas SI SIDIK terhadap anggota yang datang di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Anggota memberi buku tabungan

kepada penulis kemudian penulis akan mencocokkan data yang ada di sistem melalui buku tabungan SI SIDIK anggota melalui no rekening atau nama anggota. Selain membagi tas kepada anggota penulis juga membantu *customer service* dalam admistrasi seperti menulis data anggota di berkas anggota, menginput data anggota di sistem.

Kemudian penulis juga ikut *collecting*. Karena KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem memakai sistem jemput bola dalam melayani anggota seperti menabung, membayar angsuran, penarikan uang tunai sehingga penulis ikut *collecting* dengan FO serta AO. *Collecting* bisa dirumah anggota, sekolah, serta pasar. FO guna *collecting* yang menabung serta menarik uang tunai sesertagkan AO guna membayar angsuran pembiayaan.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Setiap perusahaan, instansi, atau lembaga pasti menghadapi permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serta dicarikan solusi penyelesaiannya. Demikian juga yang terjadi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Beberapa masalah yang dihadapi oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem diantaranya ialah belum tercapainya target AO serta tingkat keterlambatan pegawai yang tinggi.

3.1 Belum Tercapainya Target AO

Dari hasil observasi selama magang serta juga diskusi melalui dosen Supervisor ditemukan permasalahan terkait belum tercapainya target AO. Ada dua permasalahan utama terkait dengan hal ini yaitu: belum tercapainya target pembiayaan serta juga belum tercapainya target penurunan kredit macet. Hal tersebut dapat dilihat dari informasi yang diperoleh dari KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem serta disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Pencapaian Target Pembiayaan AO (Januari-Juni 2021)

Bulan	Pembiayaan (Dalam ribuan)	Target (Dalam ribuan)	Selisih (Dalam ribuan)
1	633.500	600.000	33.500
2	639.000	600.000	39.000
3	515.000	600.000	(85.000)
4	346.500	600.000	(253.500)
5	323.000	600.000	(277.000)
6	473.500	600.000	(126.500)

Dari data di atas bisa diketahui kalau target penyaluran pembiayaan sebesar Rp 600.000.000 per bulan. Pada bulan Januari dan Februari target penyaluran pembiayaan dapat tercapai masing masing Rp 635.500.000 (106%) serta Rp 639.000.000 (106%) dari target yang telah ditetapkan sebanyak Rp 600.000.000 per bulan. Pada bulan Maret penyaluran pembiayaan menurun sebanyak Rp 515.000.000 (86 %) dari Rp 600.000.000 per bulan. Bulan April menurun sejumlah 346.500.000 atau sebesar 58% dari target yaitu sebanyak Rp 600.000.000 per bulan. Untuk bulan Mei penyaluran pembiayaan menurun sejumlah Rp 323.000.000 dari Rp 600.000.000 per bulan atau sebesar 54%. Bulan Juni sebesar 473.500.000 dari Rp 600.000.000 atau sebesar 79%.

Dari tabel 3.1 di atas bisa diberi kesimpulan kalau target pembiayaan dalam periode Januari sampai Juni 2021 secara umum belum mencapai target yang ditetapkan perusahaan yang ditandai tidak tercapainya target pembiayaan pada bulan Maret sampai dengan Juni 2021 melalui selisih realisasi serta target yang cukup memprihatinkan.

Sementara itu, target penurunan kredit macet juga belum meraih target yang ditentukan. Hal ini diketahui dari informasi yang didapatkan dari KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem terkait target penurunan pembiayaan macet dimana dalam periode Januari sampai Juni 2021 hampir setiap bulan tidak terpenuhi, kecuali pada bulan Februari 2021. Informasi lebih rinci diberikan pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Penurunan Pembiayaan Macet AO (Januari-Juni 2021)

Bulan	Penurunan Pembiayaan Macet (Dalam ribuan)	Target (Dalam Ribuan)	Selisih (Dalam Ribuan)
1	50.351	60.000	(9.648)
2	75.767	60.000	15.767
3	59.704	60.000	(295.351)
4	22.434	60.000	(37.565)
5	35.826	60.000	(24.173)
6	49.182	60.000	(10.817)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa target penurunan pembiayaan macet sebanyak Rp 60.000.000 per bulan. Pada bulan Januari penurunan pembiayaan macet belum mencapai target sejumlah Rp 50.351.772 dari Rp 60.000.000 atau sebesar 84 %. Bulan Februari penurunan pembiayaan macet dapat mencapai target yaitu sebesar Rp 75.767.500 (127%). Bulan Maret sebesar Rp 59.704.649 atau 99%. Pada bulan April penurunan pembiayaan macet yang dicapai sebesar Rp 22.434.901 (38%) dari Rp 60.000.000 per bulan. Bulan Mei sebesar Rp 35.826.270 (60%). Bulan Juni pencapaian penurunan pembiayaan macet sejumlah Rp 49.182.208 dari Rp 60.000.000 atau sebesar 82%.

3.2 Penyebab Belum Tercapainya Target AO

Belum tercapainya target AO dipengaruhi oleh beberapa faktor, untuk target AO mengenai penyaluran pembiayaan dipengaruhi oleh antara lain:

1. Pengetahuan pegawai AO tentang produk perusahaan (*product knowledge*) masih kurang. Pengetahuan tentang produk ialah hal penting mengingat belum semua masyarakat yang ada di sekitar KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem telah mengenal serta

memahami produk keuangan syariah. Berdasarkan pengalaman penulis mengikuti kegiatan kunjungan ke anggota, petugas belum dapat menjelaskan dengan baik serta meyakinkan beragam produk syariah yang dimiliki oleh KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Seharusnya pegawai AO menjelaskan mengenai produk pembiayaan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem mulai dari mengajukan pembiayaan sampai akhir pembiayaan dengan jelas kepada anggota serta calon anggota sehingga mereka paham mengenai pembiayaan syariah serta tertarik ingin melakukan pengajuan pembiayaan.

2. Keterampilan pegawai AO baik dalam keterampilan pemasaran produk maupun keterampilan komunikasi serta interpersonal masih kurang. Keterampilan pemasaran akan banyak membantu pegawai AO dalam mendapatkan calon anggota baru serta dalam mencapai target pembiayaan. Sementara itu kemampuan komunikasi serta interpersonal juga sangat diperlukan terutama ketika pegawai AO mendampingi atau melakukan penagihan kepada anggota pembiayaan yang mengalami kesulitan dalam pembayaran angsuran.

- 1) Terkait keterampilan pemasaran, kebanyakan pegawai AO masih mengandalkan pemasaran produk pembiayaan melalui menyebarkan brosur kepada masyarakat luas serta melalui anggota. Mereka kurang memanfaatkan media sosial guna menarik calon anggota sementara di era sekarang sudah banyak anggota yang

mempunya akun media sosial seperti Whatsapp, Facebook, serta lain-lain.

- 2) Keterampilan komunikasi serta membina hubungan baik melalui orang lain (interpersonal) juga masih kurang. Dari pengamatan selama mengikuti kegiatan kunjungan ke anggota, penulis melihat pegawai AO masih kurang total dalam menjalin komunikasi terhadap anggota.
3. Sikap pegawai AO ketika memasarkan produk pembiayaan kadang masih kurang profesional. Masih ditemui ketika ditengah memasarkan produk pembiayaan ke anggota, pegawai AO sambil melakukan aktivitas yang lain seperti membalas pesan pribadi yang masuk di media sosialnya.

Sedangkan untuk target mengenai penurunan pembiayaan macet juga berdampak dari beberapa aspek diantaranya:

1. Kemampuan Pegawai AO dalam menilai kelayakan calon anggota yang akan mengajukan pembiayaan masih kurang baik. Tahap penilaian kelayakan calon anggota pembiayaan ialah tahap penting guna menghindari terjadinya pembiayaan macet di kemudian hari. Dalam tahap menilai kelayakan calon anggota pembiayaan menggunakan prinsip 5C (*collateral, capacity, condition, character, capital*) yang merupakan kriteria calon anggota yang harus diperhatikan dengan baik oleh AO. Untuk 5C di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem sudah ditaati namun di lapangan seringkali petugas AO menghadapi

berbagai tantangan dalam melakukan analisis 5C. Misalnya, *character* anggota seringkali sulit dinilai oleh pegawai AO pada saat proses awal serta terkadang baru dapat diketahui ketika melakukan *collecting* ke rumah anggota. AO ternyata sering menghadapi anggota yang sulit ditagih. Sulit yang dimaksud ialah meskipun anggota mampu tetapi cenderung menunda pembayaran ketika ditagih membayar angsuran pembiayaan dengan berbagai alasan. Begitu juga dengan *Condition* serta *Capital*. Meskipun pegawai AO sudah berusaha melakukan *survey* ke rumah atau tempat usaha anggota guna melihat kondisi dan mengetahui kemampuan mereka dalam membayar angsuran pembiayaan sampai lunas. Terkadang pegawai AO menemukan anggota yang ditengah periode angsuran mulai banyak yang terlambat melakukan pembayaran. Sebelum pencairan uang dilakukan pegawai AO harus teliti serta memastikan apakah data yang diperoleh dari survei sudah benar atau tidak. Hal ini dapat mengurangi kesalahan dalam mensurvei

2. Fungsi pengawasan oleh pegawai AO terhadap anggota pembiayaan masih kurang. Seharusnya pegawai AO melakukan pengawasan dengan hati-hati seperti apakah usaha anggota tersebut lancar atau tidak setelah pencairan dilakukan. Melakukan pengawasan ialah kegiatan yang penting karena dapat mengantisipasi terjadinya kredit macet sebelum permasalahan menjadi berat bagi anggota. Bentuk pengawasan bisa dilakukan melalui berbagai cara seperti memantau kelancaran setoran

anggota, melakukan kunjungan atau silaturahmi kepada anggota, menjalin komunikasi melalui anggota melalui telepon, SMS, Whatsapp dan lain-lain.

3. Pegawai AO kurang tanggap dalam melakukan penagihan angsuran ketika anggota mulai terlambat melakukan pembayaran angsuran. Selama magang ada 123 anggota yang terlambat membayar angsuran pada bulan April, bulan Mei sebesar 118 anggota serta bulan Juni sejumlah 115 anggota. Dalam melakukan penagihan angsuran terdapat 4 kolektibilitas (kol) dimana masing-masing kol ini memiliki arti. Untuk kol 1 artinya lancar, kol 2 artinya telat, kol 3 artinya banyak tunggakan, serta kol 4 artinya macet. Jika anggota pembiayaan sudah berada di kol 3 serta 4 maka harus dilakukan pengawasan serta penelusuran penyebab anggota memiliki banyak tunggakan serta mulai macet dalam membayar angsuran.
4. Koordinasi antar pegawai AO juga lemah sehingga sering terjadi kesalahan dalam komunikasi mengenai anggota. Selama magang penulis sering menemukan pegawai AO sering mengalami kesalahan ketika ingin melayani jemput bola anggota seperti salah alamat, salah orang. Hal ini dikarenakan kurang informasi yang diberi antar pegawai AO. Akibat dari koordinasi antar pegawai AO yang masih lemah informasi mengenai anggota pembiayaan sering mengalami kesalahan seperti informasi yang kurang jelas, informasi yang datang terlambat.

3.3 Tingginya Tingkat Keterlambatan Pegawai

Penulis masih menemukan sebagian besar pegawai yang terlambat masuk kantor. Jam masuk kantor dimulai pukul 06.45 WIB yang diawali kajian pagi, sebagai akibatnya terlambat mengikuti kajian. Berikut tabel jumlah pegawai KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem yang terlambat.

Tabel 3.3 Jumlah Pegawai Terlambat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem (Januari-Juni 2021)

Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Pegawai Terlambat
1	16	11
2	16	11
3	16	12
4	16	9
5	16	11
6	16	11

Dari data di atas untuk tingkat keterlambatan pegawai di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem sangat tinggi. Dalam bulan Januari pegawai yang terlambat terdapat 11 pegawai dari total pegawai yang ada yaitu 16 pegawai atau sebesar 69%. Bulan Februari tingkat keterlambatan sama dengan Bulan Januari yaitu 11 pegawai (69%). Untuk bulan Maret pegawai yang terlambat terdapat 12 pegawai atau sebesar 75%. Pada bulan April pegawai yang terlambat sebesar 57 % atau 9 pegawai. Untuk bulan Mei serta Juni pegawai yang terlambat sebesar 11 pegawai (69%). Berdasarkan informasi awal yang penulis dapatkan dari bertanya ke beberapa pegawai yang terlambat rata-rata perempuan serta penyebab keterlambatan mereka yaitu untuk mengurus rumah tangga terlebih dahulu sebelum berangkat kerja.

Dari beberapa permasalahan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem yang disampaikan di atas, penulis memilih topik permasalahan tentang belum tercapainya target AO baik dalam menyalurkan pembiayaan maupun menurunkan pembiayaan macet. Masalah ini sangat penting guna diselesaikan karena apabila target AO semakin hari semakin menurun maka akan berdampak kepada kinerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Terutama dalam hal menurunkan pembiayaan macet karena apabila pembiayaan macet semakin tinggi maka pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem tidak bisa menyalurkan dana ke anggotanya.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Kinerja Pegawai Pemasaran

Kinerja pegawai pemasaran ialah hasil akhir dari pegawai pemasaran dalam meningkatkan penjualan, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan volume produk yang dipasarkan melalui strategi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Sampurno, 2010:248). Menurut Mulyani (2015) kinerja pegawai pemasaran ialah acuan yang digunakan guna mengukur keberhasilan pegawai dalam memasarkan produk perusahaan, serta mampu mengembangkan *market share* agar dapat meningkatkan penjualan sehingga pegawai pemasaran dapat mencapai target.

Rodriguez dan Morant (2016) mengemukakan bahwa kinerja pegawai pemasaran ialah evaluasi dari hasil usaha pegawai pemasaran dalam mempromosikan produk dari suatu perusahaan yang bermaksud guna memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Agar dapat mengetahui kebutuhan serta keinginan masyarakat, pegawai pemasaran melakukan riset terlebih dahulu dan menetapkan target guna memasarkan produknya. Kinerja pegawai pemasaran dijadikan sebagai alat guna mengukur prestasi pegawai dalam menjalankan tugasnya yaitu mempromosikan serta menawarkan sebuah produk yang dikeluarkan di tempat kerjanya ke konsumen (Nasution, 2014).

Kinerja pegawai pemasaran ialah segala sesuatu yang berkaitan mengenai aktivitas serta hasil yang diperoleh pegawai pemasaran saat melakukan proses pemasaran ke lapangan serta selaras dengan target yang sudah ditentukan perusahaan (Utaminingsih, 2016). Menurut Lestari (2015) kinerja pegawai pemasaran ialah sebuah acuan yang sering digunakan oleh perusahaan dalam mengukur pencapaian target pegawai pemasaran dalam mempromosikan barang atau jasa ke masyarakat serta mampu bersaing dengan yang lain sehingga dapat mengungguli para pesaing.

Kinerja pegawai pemasaran ialah sebuah konsep yang digunakan oleh setiap perusahaan guna mengukur tingkat keberhasilan pegawai pemasaran dalam menggunakan strategi guna memasarkan produknya. Melalui adanya strategi tersebut diharapkan kinerja pegawai pemasaran dapat mengalami peningkatan serta kinerja perusahaan juga meningkat (Kurniawan, 2019). Kinerja pegawai pemasaran dapat dikatakan berhasil jika pegawai pemasaran tidak hanya mempromosikan serta menawarkan produk saja akan tetapi dapat menarik minat masyarakat guna membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan serta masyarakat puas dengan produk tersebut sehingga masyarakat memiliki keinginan guna membeli dan menggunakan produknya secara terus menerus.

Kinerja pegawai pemasaran ialah hasil akhir dari kegiatan pemasaran secara keseluruhan yang dilakukan oleh pegawai pemasaran seperti pemahaman, menciptakan, berkomunikasi, serta memberikan masyarakat nilai dengan maksud guna meningkatkan penjualan, pangsa

pasar serta keuntungan perusahaan (Pertiwi serta Siswoyo, 2016). Kinerja pegawai pemasaran ialah hasil dari pencapaian pegawai pemasaran dalam mempromosikan produknya kepada masyarakat luas guna meningkatkan penjualan, mengembangkan *market share*, meningkatkan laba perusahaan melalui strategi tertentu.

4.2 Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan serta pengembangan sangat penting bagi setiap Lembaga serta perusahaan. Adanya pelatihan serta pengembangan bertujuan guna meningkatkan pengetahuan, *skill* atau kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Pelaksanaan pelatihan serta pengembangan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu tergantung dari peraturan perusahaan itu sendiri. Pelatihan serta pengembangan dijadikan sebagai sistem alat pendekatan oleh perusahaan agar pegawai dapat belajar mengenai keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan yang baru serta mengembangkannya sehingga pegawai dapat bekerja dengan efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai serta perusahaan (Sousa dan Rocha, 2019).

Pelatihan serta pengembangan tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena pelatihan tidak hanya melatih mental serta fisik akan tetapi juga melatih keahlian, kemampuan serta pengetahuan karena jika pegawai melakukan pelatihan tanpa melakukan pengembangan maka hasil pelatihan kurang sempurna begitu sebaliknya (Ismael et al. 2021), jika *skill*, *knowledge* sudah terlatih maka perlu dikembangkan agar pegawai pandai

dalam mengolah kemampuan serta pengetahuannya. Pelatihan serta pengembangan ialah bagian dari sumber daya manusia mendasar yang dapat diberikan kepada pegawai secara bertahap serta berkelanjutan dalam jangka waktu tertentu berdasarkan peraturan perusahaan itu sendiri guna meningkatkan kinerja pegawai (Anwar & Shukur, 2015).

Pelatihan serta pengembangan ialah salah satu cara yang efektif serta efisien yang dilakukan oleh setiap perusahaan dalam meningkatkan kinerja pegawainya serta perusahaan oleh sebab itu perusahaan harus rela serta siap menghabiskan modalnya guna pelatihan pengembangan pegawai dengan keyakinan bahwa pelatihan serta pengembangan dapat meningkatkan produktivitas serta kinerja para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. (Falola et al., 2014). Pelatihan ialah serangkaian proses pemberian keahlian, kemampuan, serta pengetahuan baru kepada pegawai serta menjadi bekal dimana nantinya dibutuhkan oleh pegawai ketika berada di dunia kerja (Haryati, 2019). Pengembangan ialah proses meningkatkan serta mengembangkan kemampuan, keahlian, serta pengetahuan yang sudah pegawai dapatkan di pelatihan sebelumnya sehingga pegawai dapat menggunakan kemampuan, keahlian, serta pengetahuannya di tempat kerja (Kasmir, 2016).

Pelatihan serta Pengembangan bisa dilakukan melalui cara mentoring, workshop, seminar yang dapat melatih, meningkatkan serta mengembangkan kemampuan, keahlian, serta pengetahuan pegawai.

BAB V

ANALISIS SERTA PEMBAHASAN

Hasil identifikasi masalah di Bab 3 menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem seperti belum tercapainya target AO serta tingginya tingkat keterlambatan pegawai. Dari beberapa permasalahan tersebut, penulis memilih permasalahan belum tercapainya target AO guna dianalisis serta dicarikan solusi pemecahannya melalui pendekatan MSDM.

Di bab 5 ini pertama-tama penulis akan melakukan analisis serta pembahasan apa yang menjadi penyebab tidak tercapainya kinerja AO melalui pendekatan MSDM. Analisis serta pembahasan dilakukan berdasarkan pengamatan serta kegiatan yang penulis ikuti selama menjalankan program magang dan juga hasil diskusi antara penulis dengan dosen *supervisor*.

Selanjutnya penulis akan menggunakan pendekatan pelatihan serta pengembangan sebagai upaya menawarkan solusi atas permasalahan tidak tercapainya kinerja AO. Sebelumnya akan dipaparkan deskripsi pekerjaan (*job description*) dari AO guna mendapatkan gambaran tugas-tugas utama mereka:

5.1 Deskripsi Pekerjaan Pegawai AO

Sebelum membahas lebih jauh mengenai permasalahan terkait belum tercapainya kinerja AO di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem, perlu dipaparkan terlebih dahulu deskripsi pekerjaan dari Account Officer, sebagai berikut:

1. Mencari anggota baru maupun review pembiayaan yaitu pegawai AO mencari anggota baru yang membutuhkan pinjaman guna usaha, pertanian serta lain lain. Atau menawarkan pembiayaan ke anggota yang sudah lama melakukan pembiayaan serta membayar pembiayaan dengan lunas. Guna menilai kelayakan antara anggota pembiayaan konsumsi serta usaha prinsip yang digunakan sama yaitu 5C (*collateral, capacity, condition, character, capital*). Akan tetapi ada perbedaan saat menilai kelayakan anggota pembiayaan konsumsi serta usaha yaitu metode serta caranya. Pembiayaan guna usaha metode serta cara penilaiannya yaitu melalui cara mensurvei usaha anggota serta calon anggota dengan meminta nota-nota penjualan, laporan penjualan, laporan keuangan agar AO dapat mengetahui total penjualan serta keuntungan yang diperoleh oleh anggota tersebut. Guna pembiayaan konsumsi metode serta cara penilaiannya yaitu melalui cara AO meminta slip gaji agar dapat mengetahui gaji setiap bulannya dari anggota tersebut.

2. Kolektif pembayaran pembiayaan. Dalam hal ini, petugas AO bertugas mendatangi rumah anggota pembiayaan guna menerima pembayaran angsuran pembiayaan.
3. Pendampingan anggota pembiayaan lancar serta macet. Disini pegawai AO mendampingi anggota pembiayaan baik itu pembiayaan lancar ataupun pembiayaan macet sehingga anggota tersebut dapat melunasi pembayaran angsuran sesuai dengan pembiayaan yang diambilnya.

5.2 Kegiatan Pelatihan serta Pengembangan KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem

Sekarang sudah ada beberapa pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem, antara lain *Induction training* serta pelatihan penyegaran serta peningkatan keterampilan.

1. *Induction training* dilakukan dalam kurun waktu antara 6 sampai 12 hari kerja. Untuk materi dari *induction training* itu sendiri yaitu perkoperasian dasar, rukhiyah (materi yang berkaitan tentang akhlak, muamalat, serta ibadah), pengetahuan mengenai produk simpanan serta pembiayaan. *Induction training* ditujukan kepada pegawai AO yang baru masuk kerja dan setelah diadakan *induction training* maka akan ada ujian presentasi yang mempresentasikan materi yang sudah diberikan selama pelatihan.
2. Pelatihan serta pengembangan guna penyegaran, serta meningkatkan skill. Untuk pelatihan serta pengembangan dalam hal guna penyegaran

serta meningkatkan skill dilakukan dalam kurun waktu yang bervariasi tergantung dari kebutuhan pegawainya dengan materi yang bervariasi pula sesuai topik pelatihan serta pengembangan yang diadakan. Kedua pelatihan tersebut ditujukan kepada pegawai AO yang sudah lama masa bekerjanya.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelatihan serta pengembangan yang dilaksanakan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera bisa diketahui di tabel 5.1 seperti dibawah ini:

Tabel 5.1 Waktu Pelaksanaan Pelatihan serta Pengembangan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera 2020-2021

No	Jenis Pelatihan	Waktu Pelaksanaan
1	<i>Refreshment Account Officer</i>	12 - 15 Januari 2021
2	<i>Refreshment Account Officer</i> serta PPN	19 - 23 Januari 2021
3	Refres AO serta FO	9 - 10 Desember 2021
4	Induction Training Account Officer	13 - 24 Januari 2020

Berdasarkan data diatas ada 4 jenis pelatihan yang sudah dilaksanakan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dalam periode 2020-2021. Pelaksanaan pelatihan serta pengembangan dilakukan di Kantor Pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Untuk peserta setiap pelatihan serta pengembangan mencapai 20-25 peserta. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pelatihan serta pengembangan yang dilakukan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem masih kurang optimal pada pelaksanaannya. Seperti pada bulan Januari 2020 pelatihan serta pengembangan guna AO hanya dilakukan sekali dan itu ditujukan kepada

pegawai AO yang baru. Pelaksanaan pelatihan serta pengembangan hanya dilakukan sekali karena pada saat itu wabah *Covid-19* menyebar luas di Indonesia bahkan di luar negeri. Seharusnya pelatihan serta pengembangan dapat dilakukan secara *e-learning* melalui aplikasi zoom atau gmeet. Sehingga pelatihan serta pengembangan masih tetap bisa dilakukan walaupun hanya secara *e-learning*. Pada bulan Januari 2021 kegiatan pelatihan dilakukan melalui waktu yang berdekatan serta terbentur dengan waktu kerja AO.

Materi mengenai pelatihan serta pengembangan yang ada di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sudah ada beberapa materi yang disampaikan. Untuk mengetahui materi yang sudah disampaikan pada saat pelatihan serta pengembangan bisa diketahui dalam tabel seperti dibawah ini:

Tabel 5.2 Materi Pelatihan serta Pengembangan di KSPPS BMT

Bina Ummat Sejahtera

No	Materi Pelatihan serta Pengembangan
1	Ibadah, akhlak, serta muamalat
2	Simpanan serta Pembiayaan
3	Lembaga keuangan bukan bank serta lembaga keuangan bank
4	Softskill (Service Excellence, effective communication, negotiation, team building)
5	Fraud
6	Tugas serta fungsi Divisi pembiayaan
7	Fungsi serta tugas AO

Berdasarkan tabel diatas ada 7 materi yang sudah disampaikan saat pelatihan serta pengembangan dilaksanakan. Akan tetapi pengetahuan, *skill* serta *attitude* AO masih kurang kompeten dalam memasarkan produk pembiayaan. Berdasarkan penjelasan di bab 3 mengenai penyebab belum

tercapainya target AO seperti mengenai *product knowledge*. Hal ini ditunjukkan saat penulis mengikuti kegiatan berkunjung di anggota, pegawai AO masih sering melihat catatan atau informasi melalui handphone guna menjelaskan secara detail mengenai produk pembiayaan yang dimiliki oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem seperti jenis pembiayaan syariah, sistem pembiayaan syariah itu dan sebagainya. Seharusnya pegawai AO menjelaskan mengenai produk pembiayaan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem mulai dari mengajukan pembiayaan sampai akhir pembiayaan dengan jelas kepada anggota serta calon anggota sehingga mereka paham mengenai pembiayaan syariah serta tertarik ingin melakukan pengajuan pembiayaan.

Skill pegawai AO juga masih belum optimal terutama dalam skill pemasaran. Karena dalam memasarkan produknya pegawai AO masih mengandalkan dengan membagikan brosur kepada masyarakat serta anggota sehingga cakupan pemasarannya kurang luas. Padahal pemasaran sudah bisa dilakukan menggunakan handphone. Sikap pegawai juga belum optimal. Penulis selama magang serta ikut melakukan kegiatan kolektif dengan AO beberapa kali seringkali mendapati AO terlambat dalam melayani anggota melalui sistem jemput bola. Apabila terjadi terus-menerus akibatnya anggota merasa kurang dilayani oleh anggota.

Selain itu pegawai AO juga kurang dalam melakukan pengawasan serta penagihan angsuran ketika terdapat anggota mulai terlambat melakukan pembayaran. Pegawai AO harus selalu rutin melakukan

pengawasan baik itu secara langsung maupun tidak langsung untuk anggota pembiayaan usaha. AO dapat bertanya mengenai kelancaran usaha, kendala usaha melalui telpon, sms, Whatsapp serta bertanya langsung dengan berkunjung ke rumah anggota.

Guna meningkatkan *skill* pemasaran pegawai AO dapat dilakukan dengan menambahkan materi tentang *digital marketing*. Karena mengingat sekarang masyarakat lebih tertarik dengan iklan atau promosi yang ada di media sosial. Serta promosi menggunakan digital wilayah jangkauan pemasaran semakin luas.

Kemudian guna meningkatkan pengetahuan serta *skill* yang lain pelatihan serta pengembangan dapat dilakukan melalui cara *e-learning*. Pelatihan dapat dilaksanakan melalui handphone atau laptop. Pelatihan melalui cara *e-learning* dapat menjadi sarana pengganti apabila pelatihan tidak dapat dilakukan secara offline. Selain itu dengan pelatihan melalui *e-learning* pegawai AO dapat belajar serta lebih memahami materi diluar kegiatan pelatihan.

Dengan adanya pelatihan serta pengembangan dapat diharapkan dapat meningkatkan kinerja AO. Untuk meningkatkan kinerja AO dapat dilakukan melalui pelatihan serta pengembangan. Metode yang digunakan dalam pelatihan serta pengembangan beraneka ragam. Berdasarkan pengalaman magang penulis serta diskusi dengan *dosen supervisor* metode yang digunakan dalam pelatihan serta pengembangan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera ada 2 yaitu klasikal serta OJT (*On The Job Training*)

1. Klasikal

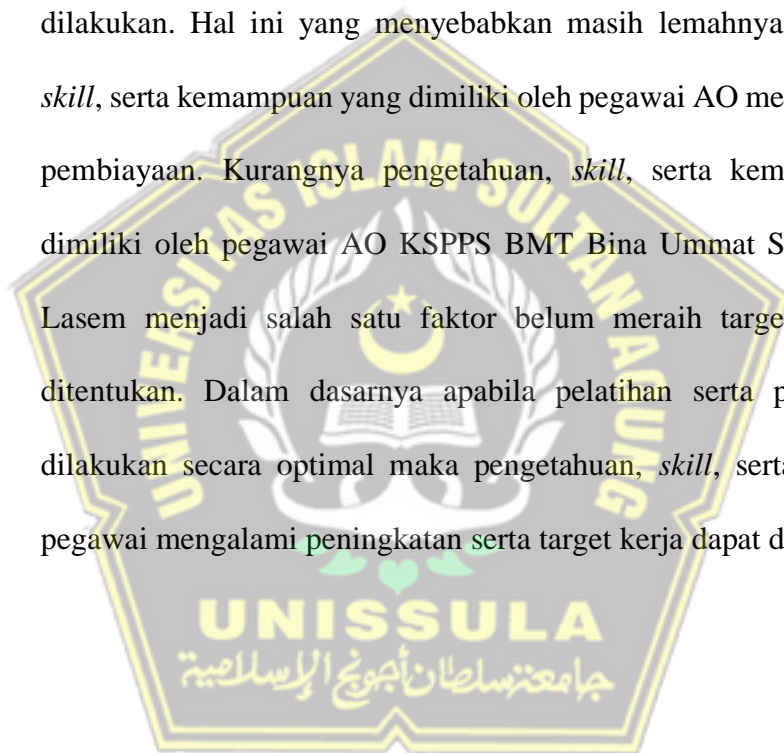
Klasikal ialah metode pelatihan serta pengembangan seperti di perkuliahan. Pelatihan ini dilakukan didalam ruangan dengan pembicara menyampaikan materi yang ditayangkan di layar proyektor. Peserta pelatihan juga diberikan materi dalam bentuk hard copy. Dalam pelatihan ini terdapat ujian debrief. Debrief ialah ujian dengan mempresentasikan materi yang sudah disampaikan selama kegiatan pelatihan serta pengembangan.

2. OJT (*On The Job Training*)

Metode pelatihan serta pengembangan dimana pekerja atau calon pekerja diposisikan di pekerjaan yang sebenarnya agar mereka dapat mengetahui serta memahami mengenai job description pekerjaan yang dilakukan sehingga mereka dapat meningkatkan serta mengembangkan skill, pengetahuan, serta kemampuan. Dimana dibimbing serta diawasi oleh pegawai yang sudah berpengalaman atau supervisor. Dalam pelatihan serta pengembangan melalui metode ini juga terdapat ujian debrief

Keterkaitan antara pelatihan serta pengembangan terhadap kinerja pegawai AO di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem yakni pelatihan serta pengembangan tidak hanya guna meningkatkan *skill* serta pengetahuan pegawai AO saja akan tetapi juga meningkatkan rasa tanggung jawab, kerja sama, serta profesional dalam bekerja. Dari analisis diatas menunjukkan bahwa pelatihan serta pengembangan yang

dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem belum optimal, materi yang disampaikan belum ada materi yang terbaru seperti materi mengenai *digital marketing* mengingat sekarang penggunaan media sosial sekarang sudah berkembang pesat. Pelaksanaan pelatihan bisa dapat dilakukan melalui *e-learning* apabila pelatihan tidak bisa dilakukan secara offline, sehingga kegiatan pelatihan masih bisa dilakukan. Hal ini yang menyebabkan masih lemahnya pengetahuan, *skill*, serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai AO mengenai produk pembiayaan. Kurangnya pengetahuan, *skill*, serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem menjadi salah satu faktor belum meraih target yang sudah ditentukan. Dalam dasarnya apabila pelatihan serta pengembangan dilakukan secara optimal maka pengetahuan, *skill*, serta kemampuan pegawai mengalami peningkatan serta target kerja dapat dicapai.



BAB VI

KESIMPULAN SERTA REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Dari analisis serta penjabaran yang sudah dilaksanakan sehingga bisa diberi kesimpulan kalau pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem belum bisa mencapai target baik dalam penyaluran pembiayaan serta penurunan kredit macet diberi dampak oleh beberapa aspek. Aspek itu asalnya dari pegawai AO itu sendiri serta anggota. Laporan magang ini memfokuskan pada pendekatan MSDM sehingga lebih memperhatikan dari aspek internal terutama terkait pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap serta karakteristik lain dari SDM organisasi, dalam hal ini pegawai AO yang masih belum optimal. Hal ini menjadi salah satu yang mengakibatkan pegawai AO belum dapat mencapai target penyaluran pembiayaan maupun penurunan target kredit macet. Guna dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan serta sikap pegawai AO perlu dilakukan evaluasi kegiatan pelatihan serta pengembangan yang sekarang telah dilakukan oleh KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.

6.2 Rekomendasi

1. Rekomendasi terkait dengan hasil analisis di Bab 5

Berdasarkan analisis serta pembahasan yang telah dilakukan penulis mengemukakan beberapa rekomendasi untuk KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem agar kinerja pegawai AO dapat

ditingkatkan yang akan membantu mereka guna mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem perlu lebih mengoptimalkan kegiatan pelatihan serta pengembangannya, yaitu:

Materi pelatihan dengan menambahkan pemasaran digital melalui media sosial. Dengan demikian pegawai AO akan lebih terampil dalam melakukan pemasaran tidak hanya menawarkan produknya secara langsung ke anggota akan tetapi juga bisa melalui akun media sosial. Pelatihan serta pengembangan *digital marketing* perlu dilakukan karena zaman sekarang masyarakat lebih tertarik dengan produk yang dipasarkan melalui sosial media serta masyarakat sekarang tidak lepas dengan *handphone*. Melalui pelatihan serta pengembangan *digital marketing* pegawai AO dapat mengetahui bagaimana cara promosi melalui media sosial dengan tepat sehingga anggota serta calon anggota tertarik serta ingin melakukan pembiayaan tersebut.

Pelatihan serta pengembangan terkait *digital marketing* perlu ditingkatkan serta dikembangkan karena mengikuti perubahan teknologi yang berkembang di masyarakat. Memang tidak mudah guna melakukan pelatihan serta pengembangan *digital marketing* akan tetapi jika dilakukan secara bertahap maka pelatihan serta pengembangan *digital marketing* mudah dilakukan. Pelaksanaan pelatihan serta pengembangan *digital marketing*, lebih baik dilakukan secara offline agar materi yang

diterima bisa dipahami dengan mudah oleh pegawai AO serta dapat diterapkan ketika bekerja.

Selain pelatihan serta pengembangan yang berkaitan dengan *digital marketing* pelatihan serta pengembangan melalui *e-learning*. Pelatihan serta pengembangan melalui *e-learning* dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan serta *skill* yang dimiliki oleh AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Sehingga AO tidak hanya memahami materi saat pelatihan serta pengembangan saja. Akan tetapi dapat belajar dimana saja, kapan saja selama AO ada waktu guna belajar. Pelatihan serta pengembangan melalui *e-learning* juga menjadi salah satu solusi apabila kegiatan pelatihan serta pengembangan melalui metode klasikal tidak dapat dilakukan secara tatap muka.

Pengawasan kepada anggota pembiayaan usaha juga perlu ditingkatkan. Pengawasan bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan secara langsung bisa dilakukan melalui bersilaturahmi dengan anggota pembiayaan usaha bertanya mengenai usahanya apakah ada kendala atau tidak. Sedangkan untuk pengawasan tidak langsung dapat melalui telepon, chat melalui aplikasi whatsapp, serta lain-lain.

2. Rekomendasi mengenai hal-hal yang butuh perbaikan organisasi tempat magang
 - Kedisiplinan pegawai lebih ditingkatkan seperti mengurangi keterlambatan masuk kerja dengan datang tepat waktu. Karena

pegawai di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem rata-rata sering terlambat.

- Penggunaan HP saat kajian pagi dikurangi. Sehingga peserta bisa lebih fokus terhadap materi karena materi kajian pagi juga dimaksudkan guna membekali pegawai bekerja lebih baik.
- Selalu memberikan bimbingan serta arahan kepada mahasiswa magang.

3. Rekomendasi mengenai hal-hal yang butuh perbaikan oleh program studi

- Memberikan bekal yang cukup kepada mahasiswa yang akan terjun ke lapangan agar mahasiswa siap melaksanakan tugas baik kesiapan mental maupun kesiapan fisik.
- Lebih memperhatikan serta memantau mahasiswa yang magang agar mahasiswa dapat menjalankan program tersebut dengan baik serta benar sehingga program magang MBKM dapat berjalan melalui lancar.

BAB VII

REFLEKSI DIRI

- a. Ada beberapa pelajaran yang penulis peroleh di perkuliahan guna diterapkan di tempat magang yaitu dapat mengerjakan tugas dengan cepat serta tepat selaras dengan batas waktu yang sudah ditentukan pada penulis. Selain itu dapat beradaptasi dengan cepat di lingkungan baru terutama di lingkungan kerja.
- b. Dalam kegiatan magang penulis dapat meningkatkan serta mengembangkan kemampuan *softskill* yang kurang didapatkan selama perkuliahan. Manfaat yang diperoleh selama magang terkait dalam pengembangan serta peningkatan *softskill*. Salah satunya yaitu *skill* berkomunikasi terhadap orang lain dalam menawarkan produk yang dihasilkan di tempat magang. Selama magang ada kegiatan debrief tentang materi magang maka penulis yang awalnya kurang lancar dalam melakukan presentasi serta gugup ketika melakukan presentasi, setelah mengikuti magang penulis mulai lancar dalam menyampaikan presentasi serta mampu mengurangi kegugupan ketika sedang berpresentasi. Penulis dapat mengetahui apa yang akan dilakukan ketika terdapat orang lain complain dengan produk di tempat magang. Selain itu penulis jadi memiliki bayangan dalam berkarir sebagai apa nantinya setelah lulus dari kuliah.
- c. Selama magang kemampuan kognitif penulis mengalami peningkatan. Dari kegiatan magang tersebut penulis mendapatkan banyak pengetahuan serta pemahaman yang belum diperoleh selama perkuliahan. Contohnya penulis

dapat mengetahui serta memahami karakter anggota yang datang di tempat magang, tidak hanya anggota saja penulis juga dapat mengetahui serta memahami karakter pegawai disana. Selain itu penulis dapat mengetahui serta memahami mengenai tempat magang itu sendiri seperti produk yang dihasilkan itu apa saja, sistem operasinya itu bagaimana, bagaimana cara agar produk yang dihasilkan dapat menarik minat orang lain.

- d. Bagi penulis guna meraih kesuksesan dalam bekerja berdasarkan pengalaman magang ialah tidak mudah mengeluh, tekun serta ulet dalam bekerja, berusaha, serta berdoa. Ketika kita bekerja serta gagal dalam bekerja maka kita harus bangkit lagi dan jangan mudah menyerah serta putus asa. Karena usaha tidak mengkhianati hasil.
- e. Setelah melaksanakan kegiatan magang penulis ingin meningkatkan serta mengembangkan kemampuan *softskill* serta *hardskill* guna menghadapi dunia kerja. Kemampuan *softskill* serta *hardskill* di dunia kerja sangat penting guna menunjang kita dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan untuk karir penulis ingin bekerja di perusahaan atau organisasi sesuai dengan pekerjaan yang diinginkan. Setelah itu penulis juga ingin membuka usaha sendiri. Pendapatan dari bekerja ditabung guna modal membuka usaha. Karena penulis ingin membantu orang lain dalam mendapatkan pekerjaan. Untuk pendidikan selanjutnya penulis ingin menempuh S2 di Universitas sesuai keinginan serta harapan penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar, G., & Shukur, I. (2015). The Impact of Training and Development on Job Satisfaction: A Case Study of Private Banks in Erbil. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 2(1), 65.
- Falola, H. O., Osibanjo, A. O., Ojo. S. I. (2014). Effectiveness of training and development on employee's performance and organization competitiveness in the Nigerian Banking industry, *Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series V: Economic Science*, 7(56), 161-170
- Haryati, R, A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta*, 3 (1), (91-93)
- Ismael, N. B., Sorguli, S., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Hamza, P. A., Gardi, B., & Al-Kake, F. R. A. (2021). The Impact of COVID-19 on Small and Medium-Sized Enterprises in Iraq. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 2496-2505.
- Jubran, A, M. (2015). Educational Leadership: A New Trend that Society Needs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210, 28–34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.325>
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori serta Praktik)*, Cetakan 2 (Edisi I). Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, G. (2019). Analisis Kinerja Pemasaran Produk PT. Artois Pharma. *Jurnal Manajemen Serta Bisnis*, 4(2), 46–52.
- Lestari, S. S. (2015). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Kompetensi Aspek Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Kinerja Pemasaran di Pengrajin Pande Besi Kabupaten Madiun. Tesis. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

- Mulyani, Ida Tri. (2015). Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan melalui Inovasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Usaha Mikro Kecil serta Menengah Kota Semarang). Skripsi Fakultas Ekonomika serta Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nasution, Aulia Arief. (2014). Analisis Kinerja Pemasaran PT Alfa Scorpii Meserta. *Jurnal Riset Akuntansi serta Bisnis*, 1 (1), h: 1-14.
- Pertiwi, Y. D., serta Siswoyo, B. B. (2016). Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran pada UMKM Kripik buah di Kota Batu. *Jurnal Seminar Nasional serta The 3rd Call for Syariah Paper*, ISSN. 24600784
- Rodriguez, A. L. L., and Morant, G. A. (2016). Linking Market Orientation, Innovation and Performance: An Empirical Study on Small Industrial Enterprises in Spain. *Journal of Small Business Strategy*, 26 (1), pp: 37-50.
- Sampurno. (2010). *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. BPFE, Yogyakarta.
- Sousa, M. J., & Rocha. A. (2019). Leadership Styles and Skills Developed through Game-Based Learning. *Journal of Business Research* 94:360–66.
- Utaminingsih. A. (2016) Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi, Dan Kreativitas Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran Pada UKM Kerajinan Rotan Di Desa Teluk Wetan, Welahan, Jepara. *Media Ekonomi serta Manajemen*, Vol. 31. No. 2