

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGEMBANGAN PEMASARAN WORD OF MOUTH
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
JASA SIMPAN PINJAM PADA
KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SARI HASANAH
BANYUARANG NGORO JOMBANG**



Oleh :

Citra Pinasti HP (1761107)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG
2021**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
 PENGEMBANGAN PEMASARAN WORD OF MOTH
 UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
 JASA SIMPAN PINJAM PADA
 KOPERASI SERBA USAHA (KSU) SARI HASANAH
 BANYUARANG NGORO JOMBANG**



Oleh :

Citra Pinasti HP (1761107)

Jombang, 26 April 2021

<p>Menyetujui, Dosen Pembimbing,</p>  <p><u>Retno Catur Kusuma Dewi, SH., M.H</u></p>	<p>Mengetahui, Penulis,</p>  <p><u>Citra Pinasti Handaru Pradana</u></p>
<p>Mengetahui, Pendamping Lapangan,</p>  <p><u>Susi Retnowati S.TP</u></p> 	<p>Mengesahkan, Ket. Prodi Manajemen</p>  <p><u>Nurul Hidayati, SE., MM</u></p> 

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	11
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	13
3.1 Pelaksanaan Kerja	13
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	16
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	16
BAB IV PENUTUP	17
4.1 Kesimpulan	17
4.2 Saran	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....	6
Gambar 1.2 Mengerjakan laporan Keuangan Bulanan.....	23
Gambar 1.3 Mengerkan Buku Besar.....	23
Gambar 1.4 Mengerjakan Bukti Setoran Bulanan.....	24
Gambar 1.5 Mencari Data anggota Yang Menyetorkan Uang.....	24
Gambar 1.6 Membuat Bukti Setoran Harian.....	25
Gambar 1.7 Poster Visi Misi.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	20
Lampiran 2	23
Lampiran 3	24
Lampiran 4	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kenyataan di lapang seringkali menunjukkan bahwa lulusan perguruan tinggi (*fresh graduate*) belum mampu secara optimal mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh ke dalam dunia kerja. Hal itu disebabkan karena adanya kesenjangan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan di lapangan yang lebih kompleks. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan intrakurikuler (bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan), yang berupa kegiatan belajar di lapangan yang dirancang untuk memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam menggunakan aplikasi teori ke dalam praktek lapangan. Selain itu kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini merupakan media pembelajaran dalam pengembangan softskills mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan. Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu mata kuliah wajib dengan bobot 2 sks. Mata kuliah yang termasuk dalam Program Pengalaman Lapangan Nonkependidikan, adalah kegiatan belajar mahasiswa yang dilakukan pada perusahaan, industri atau dinas secara terbimbing dan terpadu dalam keahlian bidang studi sebagai wahana pembentukan kemampuan akademik (profesi). Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dipilih yaitu Koperasi Serba Usaha (KSU) Sari Hasanah Jombang karena koperasi ini memiliki salah satu misi yaitu, Meningkatkan taraf hidup pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya berdasarkan prinsip koperasi menuju kesejahteraan bersama.. Hal ini sesuai dengan bidang mahasiswa dengan program studi manajemen karena terdapat pemberian layanan keuangan dan sebagai panutan lembaga keuangan yang lain yang akan menambah pengetahuan serta pengalaman dalam dunia kerja. Selain itu Koperasi Serba Usaha (KSU) Sari Hasanah memiliki tingkat perkembangan yang baik sebagai koperasi. Untuk mengetahui informasi dan kegiatan yang dilakukan oleh koperasi di desa banyuwangi dalam menjalankan usahanya. Untuk mempelajari manajemen pengelolaan keuangan yang diterapkan oleh Koperasi Serba Usaha Sari Hasanah. Secara geografis terletak di pemasarannya, nasabah, dan minat masyarakat terhadap kegiatan simpan pinjam. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai pembandingan dalam pengamatan pengelolaan dan

sistem simpan pinjam yang ada. Yang mana pada bulan suci Ramadhan koperasi ini mengalami peningkatan nasabah yang menggunakan jasa simpan pinjam.

Dengan adanya peningkatan jumlah nasabah yang ingin menggunakan jasa simpan pinjam. Kerena adanya pandemi covid 19 banyak orang yang mengalami kesusahan dari segi perekonomian. Dan memasuki bulan Ramadhan maka kebutuhan semakin meningkat. Dengan keadaan bayaknya kebutuhan yang harus dipenuhi saat bulan Ramadhan, maka banyak orang menggunakan jasa simpan pinjam sebagai solusi.

Jasa simpan pinjam diminati karena mendapatkan informasi dari teman atau saudara yang pernah menggunakan jasa simpan pinjam pada koperasi. Saat seseorang memberikan rekomendasi kepada teman atau saudaranya, orang yang menggunakan jasa simpan pinjam ini mempunyai kesan baik terhadap koperasi tersebut. Sehingga orang yang telah menggunakan jasa ini berani merekomendasikan kepada temannya atau saudara mereka. Maka pemasaran dalam koperasi sari hasanah menggunakan pemasaran word of mouth, yaitu strategi pemasaran yang melalui mulut ke mulut, atau orang yang telah menggunakan produk atau jasa merekomendasikan kepada teman atau saudaranya. Dalam pengamatan saya magang dikoperasi sari hasanah banyak orang yang telah menggunakan jasa simpan pinjam di koperasi ini merekomendasikan bahkan, mengajak teman saudaranya untuk menggunakan jasa simpan pinjam di koperasi ini.

Mengingat pentingnya hal tersebut maka dari itu kegiatan Kuliah Kerja Magang ini mengangakat judul “ **Pengembangan Pemasaran Word Of Muoth Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Simpan Pinjam Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Sari Hasanah Banyuarang Ngoro Jombang**”

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

A. Bagi Mahasiwa

1. Perlunya mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan sebagai aplikasi dari teori kuliah yang didapatkan dibangku kuliah.
2. Dengan adanya Kuliah Kerja Magang ini, diharapkan dapat mengembangkan kreatifitas kemandirian mental di dunia kerja.

3. Diperlukan keselarasan antara sistem pendidikan tinggi dan dunia kerja.
4. Syarat kelulusan kuliah Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

B. Bagi Koperasi

1. Dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan bagi perusahaan
2. Dapat menemukan ide baru dan inovasi baru dalam pengembangan usaha.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

A. Bagi kampus Stie PGRI Dewantara Jombang

1. Mencetak mahasiswa yang terampil sehingga dapat langsung berkecimpung di dunia kerja, baik industri, perusahaan maupun instansi pemerintah.
2. Memperkenalkan profil Prodi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang ke dunia Industri.
3. Membantu kerjasama antara instansi dan universitas.

B. Bagi Mahasiswa

1. Menumbuhkan dan memantapkan sikap profesionalisme yang diperlukan mahasiswa untuk memasuki lapang kerja sesuai dengan bidangnya.
2. Meningkatkan wawasan bagi mahasiswa tentang dunia kerja.
3. Dapat mempraktekan teori yang ada di bangku kuliah.

C. Bagi Perusahaan

1. Perusahaan dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan institusi pendidikan.
2. Membantu instansi dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.
3. Perusahaan dapat menerima ide-ide baru dan saran yang positif dari mahasiswa.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada :

Nama tempat Kuliah Kerja Magang : KSU SARI HASANAH
Alamat Perusahaan / Instansi : Ds. Banyuarang Kec.Ngoro Kab.
Jombang
No. Telp : 0858-5450-2170

1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan pada tanggal 22 Maret 2021 sampai 22 April 2021. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan sesuai jam kerja operasional perusahaan, yaitu pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

2.1 Sejarah Perusahaan

Koperasi adalah sebuah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang-seorang demi kepentingan bersama. Koperasi melandaskan kegiatan berdasarkan prinsip gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi Sari Hasanah di dirikan oleh Ir. Hj. Ratna kurniadari. Awalnya koperasi ini yang menyalurkan dana antar keluarga. Kemudian muculah ide untuk mendirikan koperasi. Pada tahun 2011 ibu Ir, Hj. Ratna kurniadari mengajukan dan mendaftarkan kedinas koperasi. Dengan mendaftarkan ke dinas koperasi sari hasanah agar mendapatkan badan hukum supaya dapat beroperasi dengan legal dibawah badan hukum.

A. Visi dan Misi Perusahaan

a) Visi

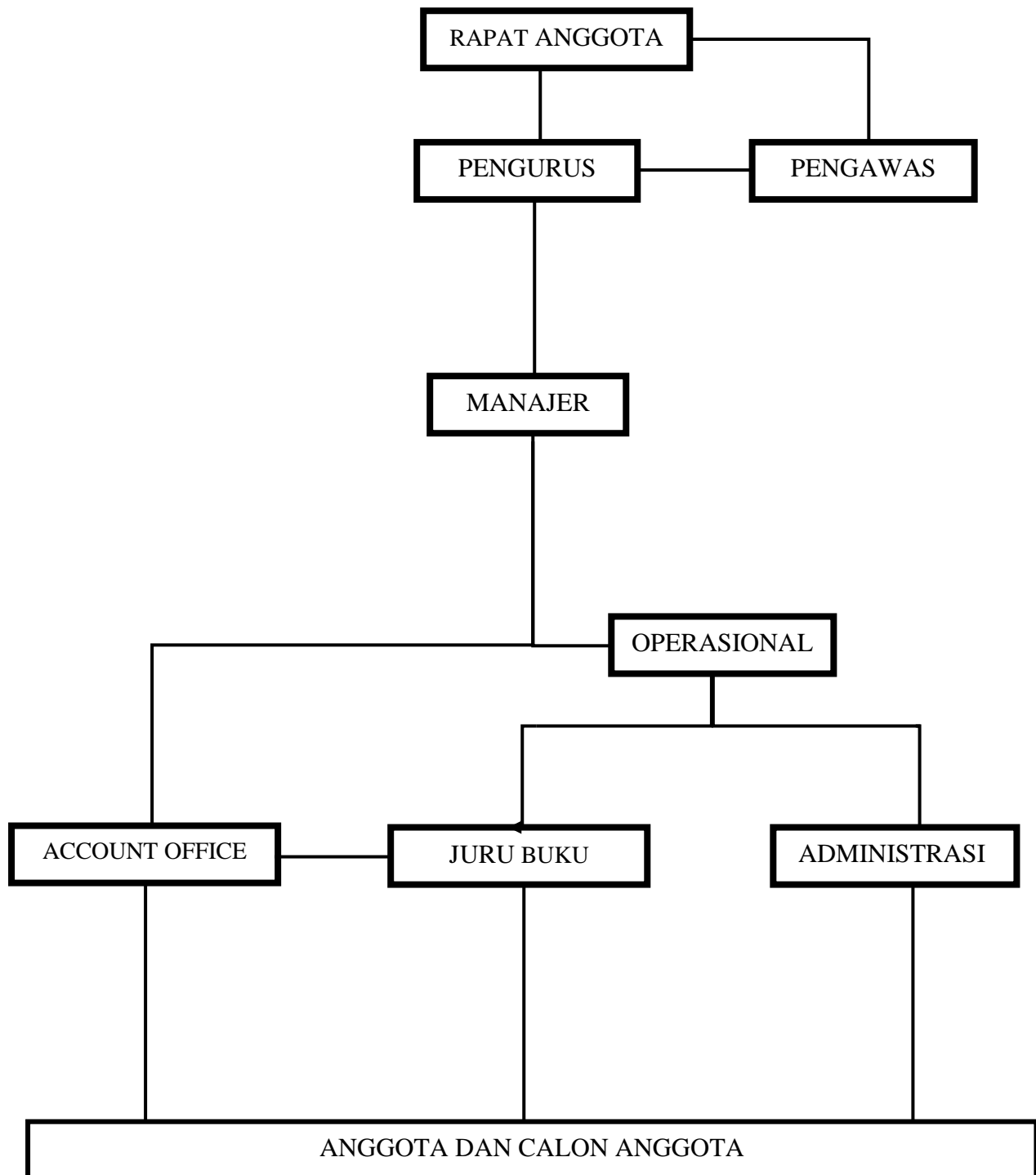
Meningkatkan taraf hidup pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya berdasarkan prinsip koperasi menuju kesejahteraan bersama.

b) Misi

- a. Pengelolaan dana melalui usaha simpan pinjam dari anggota/ calon anggota dan untuk anggota/calon anggota.
- b. Memberikan pelayanan prima untuk kepuasan masyarakat sebagai anggota/ calon anggota.
- c. Menjalin hubungan kerjasama dan silaturahmi yang baik dan bersinergi antara anggota/ calon anggota untuk membangun dan memperbesar usaha koperasi.
- d. Mengurangi tingkat pengangguran dengan menumbuhkan jiwa pengusaha untuk mendukung kemandirian usaha.

B. Struktur Organisasi

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Sari Hasanah



Sumber : Laporan RAT 2020 Koperasi Sari hasanah

C. Daftar tugas dan wewenang Unit kerja

1. Pengurus

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut :

- a. Pengawas melakukan pengawasan atas tugas pengurus koperasi "SARI HASANAH" yang dilakukan oleh petugas, yang terdiri dari : Ketua, Sekretaris dan Bendahara.
- b. Dalam hal pengurus tidak ada untuk sementara waktu, maka pengawas wajib mengurus koperasi "SARI HASANAH".
- c. Bila dianggap perlu, pengawas dapat meminta diadakan rapat.
- d. Meminta penjelasan atau pertanggungjawaban pengurus, juga meminta langkah perbaikan bila mana tugas pengurus menyimpang dari rencana yang ditetapkan.
- e. Menyetujui kebijakan pengurus yang disusun berdasarkan rapat anggota.
- f. Meminta penjelasan dan pertanggung jawaban manager bilamana terjadi penyimpangan dalam tugas, serta mengenai perkembangan koperasi, baik kredit yang di berikan maupun dana yang di peroleh.

2. Pengawas

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Anggota pengurus baik secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri setiap waktu pada jam kerja berhak untuk meminta/menerima buku-buku, surat-surat, bukti-bukti dan mencocokkan keadaan uang kas, serta dapat mengetahui segala tindakan yang telah dijalankan oleh manager.
- b. Menyetujui rencana kerja, rencana penghimpunan dana, rencana pemberian kredit, termasuk kredit kepada pihak yang terkait dengan koperasi dan debitur besar tertentu.
- c. Mengawasi kerja manager.

- d. Meminta penjelasan atau pertanggung jawaban manager, juga meminta langkah-langkah perbaikan bilamana pelaksanaan pemberian kredit menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan.
- e. Meminta laporan secara tertulis berupa Neraca dan Sisa Hasil Usaha dari manager.

3. Manajer

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Menentukan kebijaksanaan dalam memimpin Koperasi sehingga mencapai maksud dan tujuan Koperasi "SARI HASANAH".
- b. Menyelenggarakan, melaksanakan dan melakukan pembinaan dan mengelola pengendalian serta bertanggung jawab terhadap semua kegiatan dalam tugas operasional Koperasi.
- c. Menyusun rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja
- d. Koperasi setiap tahun untuk mendapatkan persetujuan pengurus.
- e. Mengadakan perubahan atas jabatan karyawan sesuai perkembangan Koperasi.
- f. Memberikan keputusan dalam hal memberikan jumlah pinjaman kepada calon anggota yang masuk dalam batas wewenangnya.
- g. Menandatangani surat-surat berharga dan dokumen-dokumen penting perusahaan baik sendiri maupun bersama pengurus.
- h. Mengusulkan tentang pengangkatan dan pemberhentian karyawan termasuk gaji karyawan.
- i. Membina hubungan dengan para pejabat Dinas Koperasi dan gerakan Koperasi dan Instansi terkait lain, agar terciptanya kerjasama dengan baik. Dengan persetujuan pengurus, memberikan penghargaan kepada karyawan yang telah menunjukkan pengabdian dan kesetiiaannya.
- j. Mengendalikan dan mengawasi tugas-tugas aproval/persetujuan kredit, pengelolaan sumber daya manusia, pengawasan dan pendanaan Bank. Menandatangani laporan-laporan Koperasi penting khususnya kepada instansi dan pihak-pihak extern lainnya.

4. Kepala Bagian Operasional

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir, menggerakkan, membina serta mengawasi semua kegiatan personil bagian Kas, Administrasi Kredit, Umum serta bagian pembukuan dan dalam pelaksanaannya bertanggung jawab kepada manager.
- b. Melaksanakan semua peraturan, ketentuan dan prosedur yang jelas digariskan oleh management maupun Koperasi.
- c. Menkoordinir petugas sebagai pelayan dengan usaha.
 - a) Mengupayakan pelayanan yang optimal.
 - b) Menyediakan pelayanan khusus bagi nasabah/giranti inti (VIP)
- d. Monitoring semua kegiatan operasional dan menjamin lancarnya produktivitas personil dilingkungan urusan operasional.
- e. Meneliti, memeriksa serta menandatangani hasil kerja rutin berupa transaksi harian dan membuat laporan intern-ekstern Koperasi.
- f. Bertanggung jawab penuh atas penyimpanan kartu-kartu buku besar dan buku pembantu maupun dokumen-dokumen lainnya yang menyangkut kegiatan operasional.
- g. Mengkoordinir pelayanan pemeriksaan internal/eksternal audit akuntan dan mengawasi tugas-tugas lain yang diberikan oleh management.
- h. Melakukan parapslip.

5. Marketing

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Menjembatani kegiatan bidang marketing dengan bidang operasional.
- b. Menggerakkan, membina personil-personil dibagian marketing.
- c. Memberi legal opini terhadap pengajuan kredit yang masuk dan mengadakan penilaian terhadap barang jaminan.
- d. Mengadakan Administrasi kegiatan komersil.
- e. Mengelola/menggerakkan/menarik surat-surat/barang jaminan. Sentralisasi file, kegiatan bidang marketing.
- f. Membuat laporan-laporan kegiatan intern/ekstern.
- g. Monitoring melakukan review terhadap fasilitas dari Koperasi.

- h. Filterisasi (Penyaringan) kegiatan marketing sebelum dilakukan operasi monitoring.
- i. Monitoring kegiatan marketing (Kredit dan Pendanaan).
- j. Sekretaris kredit
- k. Melakukan tugas-tugas lain yang dibebankan oleh manajemen.

6. **Juru buku/kasir**

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Melaksanakan peraturan, ketentuan prosedur yang telah ditentukan oleh manajemen.
- b. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kabag operasional atau management
- c. Melaksanakan kerja rutin antara lain :
 - a) Membuat daftar penerimaan dan pengeluaran kas.
 - b) Menghitung uang tunai yang ada.
 - c) Membuat daftar mutasi dan rekapitulasi kas.
 - d) Mencocokkan jumlah yang ada dicatatan dalam daftar mutasi.
 - e) Memeriksa benda-benda berharga lain disetiap teller.
 - f) Membuat laporan keuangan berikut sisa hasil usaha, setiap hari, setiap bulan.

7. **Administrasi**

Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir, mengarahkan, membina semua kegiatan yang berkaitan dengan administrasi (kredit, tabungan, simpanan berjangka) dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bagian operasional.
- b. Melaksanakan semua peraturan, ketentuan dan prosedur pengadministrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Melaksanakan *Action* atas pembukuan fasilitas kredit baru, tambahan dan perpanjangan kredit antara lain :
 - a) Pembebanan provisi dan administrasi.
- d. Memonitor semua kegiatan administrasi dan menjamin lancarnya arus dokumen.

- e. Meneliti hasil kerja rutin administrasi. Bertanggung jawab penuh atas pembuatan, pencatatan, perubahan administrasi.
- f. Mengerjakan perhitungan jasa-jasa untuk periode satu bulan.
- g. Melaksanakan *Action* ke kartu pinjaman atas pembukuan fasilitas kredit, angsuran dan pelunasan serta jasa-jasa simpanan-simpanan.
- h. Menyiapkan dan mengurus pengikatan kredit.
- i. Membuat laporan lengkap produk koperasi dalam sandi tertentu.
- j. Membuat laporan intern maupun ekstern dan lain-lain yang menyangkut administrasi.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan manajemen.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

A. Simpanan

Simpanan Di koperasi serba usaha SARI HASANAH terdapat produk simpanan untuk anggota dan nasabah. Dimana nasabah ditawari untuk menyimpan uangnya dan menginvestasikan uangnya dikoperasi dengan sistem bagi hasil setiap bulannya untuk nasabah yang menabung dan mendapatkan Sisa Hasil Usaha (SHU) setiap tahunnya bagi nasabah yang menanamkan modal. Produk ini bertujuan untuk menambah modal koperasi untuk mengembangkan usahanya. Adapun produk simpanan yang dapat dipilih nasabah antara lain:

- a. Simpanan sukarela Sari Hasanah:
Dana dari anggota yang dipercayakan kepada anggota koperasi serba usaha Sari Hasanah dalam bentuk simpanan yang dapat di setorkan dan diambil setiap hari dengan jasa 3% dihitung secara harian dan diberikan setiap akhir bulan.
- b. Simpanan simpati sari hasanah:
Dana dari anggota yang dipercayakan kepada koperasi serba usaha Sari Hasanah dalam rangka pemenuhan simpanan pokok dengan tidak ada tambahan jasa simpanan.

c. Simpanan berjangka:

Simpanan yang penarikan simpanannya sesuai dengan jangka waktu dan diadakan perjanjian kesepakatan antara pihak penyimpan dengan koperasi.

B. Pinjaman

Pinjaman koperasi serba usaha SARI HASANAH menyediakan layanan pinjaman bagi anggotanya dan nasabahnya, dan tujuannya adalah menggunakannya untuk usaha produktif dan kesejahteraan anggota.

Adapun produk simpanan yang dapat dipilih nasabah antara lain:

a. Sistem cicilan:

Pembayaran dengan sistem pembayaran angsuran pokok beserta jasa.

b. Sistem musiman:

Pinjaman dengan sistem pembayaran setiap bulanya dengan hanya jasa dengan jangka waktu 5 bulan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Sistem magang keahlian di Koperasi Serba Usaha “SARI HASANAH” yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG difokuskan pada bidang operasinal dan administrasi. Di bidang ini ada beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa yaitu membantu bagian proses administrasi, dan mengikuti serangkaian kegiatan admin yaitu:

- a. Mengerjakan Laporan Keuangan Bulanan
- b. Mengerjakan Bukti Setoran Harian
- c. Laporan Keuangan Harian.
- d. Mengerjakan administrasi Anggota baru.
- e. Mengarsipkan bukti setoran
- f. Mengerjakan buku besar harian
- g. Mengerjalan laporan mutasi harian

a. Koperasi

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan emlandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas asas kekeluargaan. Arief Subyantoro (2015:5) , Koperasi berasal dari kata : Co dan operation, Co berarti bersama dan operation berarti kegiatan/pekerjaan. Dari dua kata tersebut pengertian dasarnya menjadi “Bersama-sama melakukan

kegiatan atau pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama, secara demokratis, terbuka dan sukarela.

b. WOM (*Word Of Mouth*)

Word of mouth communication (WOM) atau komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal (Kotler dan Keller, 2012). Menurut Lupiyoadi (2006:238), word of mouth adalah suatu bentuk promosi yang berupa rekomendasi dari mulut ke mulut tentang kebaikan dalam suatu produk. Menurut Hasan (2010), word of mouth merupakan pujian, rekomendasi dan komentar pelanggan sekitar pengalaman mereka atas layanan jasa dan produk yang betul-betul memengaruhi keputusan pelanggan atau perilaku pembelian mereka. Saat anggota yang sudah pernah menggunakan jasa di koperasi ini mereka, mencoba merekomendasikan kepada temannya untuk menggunakan jasa simpan pinjam di koperasi "Sari Hasanah". bahkan sampai orang yang memberikan rekomendasi kepada orang tersebut juga ikut mengantarkan untuk mendaftar menjadi anggota baru.

c. Kualitas pelayanan

Menurut Sugiarto (2003:38) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010:259) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan secara

spesifik harus memperlihatkan kebutuhan dan keinginan konsumen karena jasa yang disarankan langsung oleh konsumen akan segera mendapat penilaian sesuai atau tidak sesuai dengan harapan dan penilaian konsumen.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Dalam pengamatan saya dalam Kuliah Kerja Magang dilakukan dalam koperasi “SARI HASANAH”. Terdapat masalah yang di hadapi sebagai berikut:

1. Saat anggota baru mendapatkan rekomendasi dari temannya belum mengetahui syarat dan prosedur mendaftar menjadi anggota baru.
2. Pada saat pembayaran angsuran, anggota membayarkan angsuran terjadi keterlambatan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Berdasarkan pengamatan selama ada di kopersi Sari Hasanah, untuk mengatasi masalah dalam koperasi Sari Hasanah. dengan cara:

1. Karyawan koperasi dapat memberikan penjelasan atau brosur yang berisikan prosedur dan syarat mendaftar menjadi anggota baru.
2. Memberikan surat penagihan dan pemberian denda kepada anggota yang membayar angsuran telat.

3.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dapat, segi pemasaran Koperasi Sari Hasanah menggunakan pemasaran *word of mouth*, pemasaran yang memberikan informasi dari mulut kemulut. Dengan kata lain anggota yang sudah pernah menggunakan jasa simpan pinjam di Koperasi Sari Hasanah, memberikan rekomendasi kepada keluarga atau teman yang ingin menggunakan jasa Simpan Pinjam, untuk mendaftar menjadi anggota di Koperasi Sari Hasanah. Pada saat melakukan pendaftaran, kurangnya pengenalan prosedur dan syarat yang harus dipenuhi jika calon anggota ingin mendaftar menjadi anggota baru. Dan pada proses membayarkan angsuran, terjadi keterlambatan.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Karyawan Koperasi Sari Hasanah melakukan evaluasi setiap bulannya agar terjalin hubungan baik, sehingga membuat anggota yang merekomendasikan ketemannya menjadi loyal.
2. Karyawan Koperasi Sari Hasanah dapat memberikan penjelasan dan brosur tentang alur, prosedur dan syarat yang harus dipenuhi saat mendaftar menjadi anggota baru.

DAFTAR PUSTAKA

Anon., 2020. *Buku RAT*. s.l.:Koperasi Sari Hasanah.

Anon., 2021. *Pedoman Kuliah Kerja Magang Mahasiswa*. jombang : STIE PGRI Dewantara .

Evitasari, 2019. *Guru Akuntansi*. [Online]

Available at: <https://guruakuntansi.co.id/pengertian-pemasaran-jasa/>
[Accessed 3 April 2020].

keller, p. k. a. k. l., 2016. *marketing managemen*. 15 th edition penyunt. s.l.:persent education.

Kotler, P. & Kevin, K. L., 2016. *Marketing Management*. s.l.:Pearson Education .

Nailufar, N. N., 2020. *kompas.com*. [Online]








Available at: <http://www.kompas.com/skola/read/2020/03/23/160000669/pengertian-koperasi-menurut-para-ahli>
[Accessed 1 April 2021].




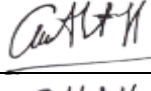
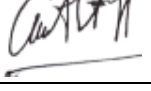

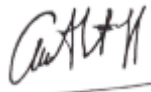


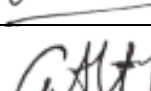


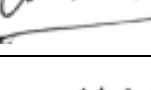
Ratih, 2020. *Tambah pinter.com*. [Online]








Available at: <https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#:~:text=Menurut%20sang%20ahli%20ekonomi%2C%20Philip,barang%20apun%20dan%20kepada%20siapapun.>
[Accessed 1 April 2021].

LAMPIRAN

Lampiran 1**Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa****FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA****Nama : Citra Pinasti Handaru Pradana****NIM : 1761107****Program Study : Manajemen KP Pemasaran 2017****Tempat KKM : KSU Sari Hasanah****Bagian/Bidang : Staff Administrasi**

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	22/03/2021	Perkenalan dengan para karyawan dan mengerjakan laporan keuangan bulan januari	
	23/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan januari	
	24/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan Februari	
	25/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan Februari	
	26/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan maret	
	27/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan maret	
II	29/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan April	
	30/03/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan april	
	31/03/2021	mem mengerjakan laporan keuangan bulan Mei	

	01/04/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan Mei	
	02/04/2021	Libur wafatnya isa almasih	
	03/04/2021	mengerjakan laporan keuangan bulan juni	
III	05/04/2021	Izin sakit	
	06/04/2021	Mengerjakan bukti setoran dan mengerjakan buku besar harian	
	07/04/2021	Mengerjakan bukti setoran dan mengerjakan buku besar harian	
	08/04/2021	Mengerjakan bukti setoran dan mengerjakan buku besar harian	
	09/04/2021	Mengerjakan bukti setoran dan mengerjakan buku besar harian	
	10/04/2021	Mengerjakan bukti setoran dan mengerjakan buku besar harian	
IV	12/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	13/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	14/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	15/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	

	16/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	17/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
V	19/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	20/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	21/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	22/04/2021	Mengerjakan bukti setoran, administrasi anggot baru dan mengerjakan buku besar harian	
	23/04/2021	Mengerjakan laporan	

Lampiran 2

Surat Keterangan Magang



KOPERASI SERBA USAHA
"SARI HASANAH"
BADAN HUKUM NO:123/BH/KDK.13.4/1.2/XII/1999
Tanggal 21 desember 1999
Ds. Banyuarang Kec. Ngoro Kab. Jombang, Telp. 085854502170

SURAT KETERANGAN MAGANG

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susi Retnowati, S.TP
Jabatan : Manajer

Menerangkan bahwa:

Nama : Citra Pinasti Handaru Pradana
NIM : 1761107
Prodi : Manajemen

Memang telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang di Koperasi Serba Usaha SARI HASANAH mulai dari tanggal 22 Maret 2021- 22 April 2021. Selama bekerja di Koperasi Serba Usaha SARI HASANAH bersangkutan telah melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Demikian surat keterangan magang dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mesatinya.

Jombang, 24 April 2021
Mengetahui,

KSU SARI HASANAH
Manajer

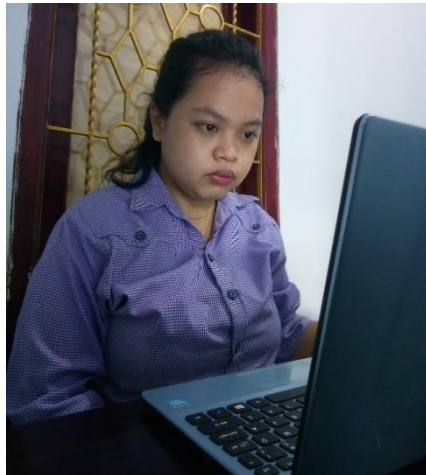


Susi Retnowati, S.TP

Lampiran 3

Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa

Gambar 1.2 Mengerjakan laporan Keuangan Bulanan



Gambar 1.3 Mengerjakan Buku Besar Harian



Gambar 1.4 Mengerjakan Bukti Setoran Bulanan



Gambar 1.5 Mencari Data anggota Yang Menyetorkan Uang



Gambar 1.5 Membuat Bukti Setoran Harian



Lampiran 4

Karya mahasiswa

Gambar 1.6 Poster Visi Misi



KSU SARI HASANAH
BADAN HUKUM NO: 123/BH/KDK.13.4/1.2/XIIDs./1999
Alamat: Banyuarang Kec. Ngoro Kab. Jombang

VISI
Meningkatkan taraf hidup pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya berdasarkan prinsip koperasi menuju kesejahteraan bersama.

MISI

- Pengelolaan dana melalui usaha simpan pinjam dari anggota/ calon anggota dan untuk anggota/calon anggota.
- Memberikan pelayanan prima untuk kepuasan masyarakat sebagai anggota/ calon anggota.
- Menjalin hubungan kerjasama dan silaturahmi yang baik dan bersinergi antara anggota/ calon anggota untuk membangun dan memperbesar usaha koperasi.
- Mengurangi tingkat pengangguran dengan menumbuhkan jiwa pengusaha untuk mendukung kemandirian usaha.

MOTTO
Bersama Kita Mewujudkan Kesejahteraan