

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
MELALUI SISTEM PELAYANAN PADA  
PT. MEGA FINANCE CABANG JOMBANG**



Disusun Oleh :

Rini Imani Ningsih : 1861140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
(STIE) PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2021**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG  
PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
MELALUI SISTEM PELAYANAN PADA  
PT. MEGA FINANCE CABANG JOMBANG**



Disusun Oleh :

Rini Imani Ningsih : 1861140

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Dyah Ayu Kunthi P, SE., MBA)

Jombang, 25 November 2021

Penyusun

(Rini Imani Ningsih)

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Imam Ulin Nuha)

Mengesahkan,



(Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Melalui Sistem Pelayanan pada PT. Mega Finance Cabang Jombang” dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penulisan laporan ini secara langsung maupun tidak langsung :

1. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen, STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dyah Ayu Kunthi P, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis.
3. PT. Mega Finance Cabang Jombang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM).
4. Bapak Imam Ulin Nuha selaku pendamping lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, dan mengawasi selama Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.
5. Kedua orang tua atas segala dukungan baik secara material maupun mental.

Dalam penyusunan laporan ini, kami menyadari masih banyak kekurangan baik dari segi susunan serta cara penulisan laporan ini, karenanya saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini sangat kami harapkan.

Jombang, 25 November 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1..Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2..Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3..Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.4..Tempat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5..Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b> .....	4
2.1..Sejarah Perusahaan/Instansi .....	4
2.2..Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi .....	6
2.2.1 Tugas dan Wewenang Perusahaan.....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	7
2.3.1 Jenis Pembiayaan Mega Multiguna.....	8
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b> .....	9
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang .....	9
3.2 Hasil Pengamatan ditempat Magang .....	10
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	10
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	14
4.1 Kesimpulan .....	14
4.2 Saran .....	14
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	15
<b>LAMPIRAN</b> .....	16

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Mega Finance Jombang ..... 5

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Formulir Kegiatan Mahasiswa .....	A-1
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa .....	B-1
Lampiran 3. Surat Keterangan Kuliah Kerja Magang .....	C-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

Di era globalisasi membuat perkembangan perdagangan yang begitu besar dan pesat. Setiap perusahaan dituntut untuk menyiapkan tenaga profesional dalam masing-masing bidang yang dibutuhkan. Kebutuhan akan kemampuan dan keahlian dibutuhkan pelatihan yang sungguh-sungguh. Salah satu hal yang harus disiapkan untuk menyiapkan kebutuhan tenaga profesional adalah dengan pengembangan potensi mahasiswa karena mahasiswa merupakan generasi penurus bangsa yang akan memimpin dan memajukan bangsa Indonesia menjadi bangsa yang maju dan lebih baik lagi. Oleh sebab itu guna untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan kami dalam bidang manajemen pemasaran khususnya dan aplikasi syarat wajib perkuliahan dan untuk menambahkan pengalaman kami dalam dunia kerja yang nyata seperti apa dan bagaimana dengan mengikuti program Kuliah Kerja Magang (KKM) di perusahaan yang berkaitan dengan bidang studi yang dipelajari dibangku selama perkuliahan.

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 intrakulikuler (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.

## 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Tujuan Umum  
Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Tujuan Khusus
  - a. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
  - b. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu manajemen dan akuntansi serta aplikasinya dalam dunia kerja.
  - c. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

## 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang di PT. Mega Finance Cabang Jombang.

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan
  - b. Menambah wawasan setipa mahasiswa mengenai dunia kerja
  - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang praktek
2. Manfaat bagi Perguruan Tinggi
  - a. Terjalannya kerjasama antara universitas dengan instansi
  - b. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas kelulusannya mengalami pengalaman kerja magang
3. Manfaat Bagi Instansi
  - a. Membina hubungan baik dengan perguruan tinggi
  - b. Dapat bertukar ilmu dengan mahasiswa yang melakukan magang



#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di PT. Mega Finance Cabang Jombang, yang beralamat di Jl. Soekarno - Hatta, Cempaka Mas Blok. B No. 8, Babatan, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419, Indonesia.

#### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini berlangsung selama 1 bulan dimulai pada tanggal 21 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 25 November 2021. Pelaksanaan magang dilaksanakan setiap hari senin s/d sabtu dan jam kerja dari pukul 09.00 s/d 15.00, sedangkan istirahat setiap pukul 12.00 s/d 13.00.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA

#### 2.1 Sejarah Perusahaan/Instansi

Nama Lembaga : PT. Mega Finance Cabang Jombang  
Alamat : Jl. Soekarno - Hatta, Cempaka Mas Blok. B No. 8,  
Babatan, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan,  
Kabupaten Jombang  
Kode pos : 61419

PT Mega Finance Cabang Jombang merupakan perusahaan yang bernaung di bawah CT Corpora ([www.ctcorpora.com](http://www.ctcorpora.com)) seperti halnya dengan Bank Mega, Trans TV, Trans7 , dan lain-lain. CT Corpora merupakan adalah perusahaan *holding* yang berbasis di Indonesia memegang perusahaan yang aktif di beberapa industri. Kelompok perusahaan ini dibagi menjadi tiga bisnis utama, yaitu dalam bidang keuangan & pembiayaan, media, gaya hidup & hiburan serta sumber daya alam.

Kantor pusat PT Mega Finance Cabang Jombang berlokasi di Graha Mega Finance, Jl. Wijaya No. I No. 19 Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Awal berdiri pada tanggal 15 Maret 1995, dengan nama Para Finance. Awalnya, Mega Finance lebih banyak bergerak di bidang *leasing* (sewa guna usaha), *factoring* (anjak piutang), *consumer finance* (pembiayaan konsumen) dengan sasarannya adalah konsumen korporasi dan jenis kendaraan roda empat (mobil).

Pada bulan Oktober 2000 Para Finance mengalihkan fokusnya ke bidang *consumer finance* dengan sasarannya adalah konsumen individu dan organisasi serta jenis produk kendaraan roda dua (motor) yang khusus diproduksi Jepang dan Italia, yaitu Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki dan Vespa. Pada Juni 2010, Chairul Tanjung (*Chairman*) mengeluarkan kebijakan untuk mengganti nama Para Finance menjadi Mega Finance. Hal ini dilakukan untuk membedakan divisi bidang usaha Para Group.

Bisnis Mega Finance semakin berkembang dengan hadirnya pembiayaan elektronik (Mega Zip) dan pembiayaan multiguna. Mega Zip hadir di kota-kota besar, khususnya di Transmart, Carrefour, Hypermart, Electronic Solution dan Modern Channel lainnya, sehingga semakin dekat dengan konsumen di seluruh Indonesia. Sedangkan pembiayaan multiguna hadir untuk membantu konsumen yang membutuhkan biaya untuk pengobatan, pendidikan, dan lain-lain dengan proses yang cepat.

Visi Misi PT Mega Finance Cabang Jombang

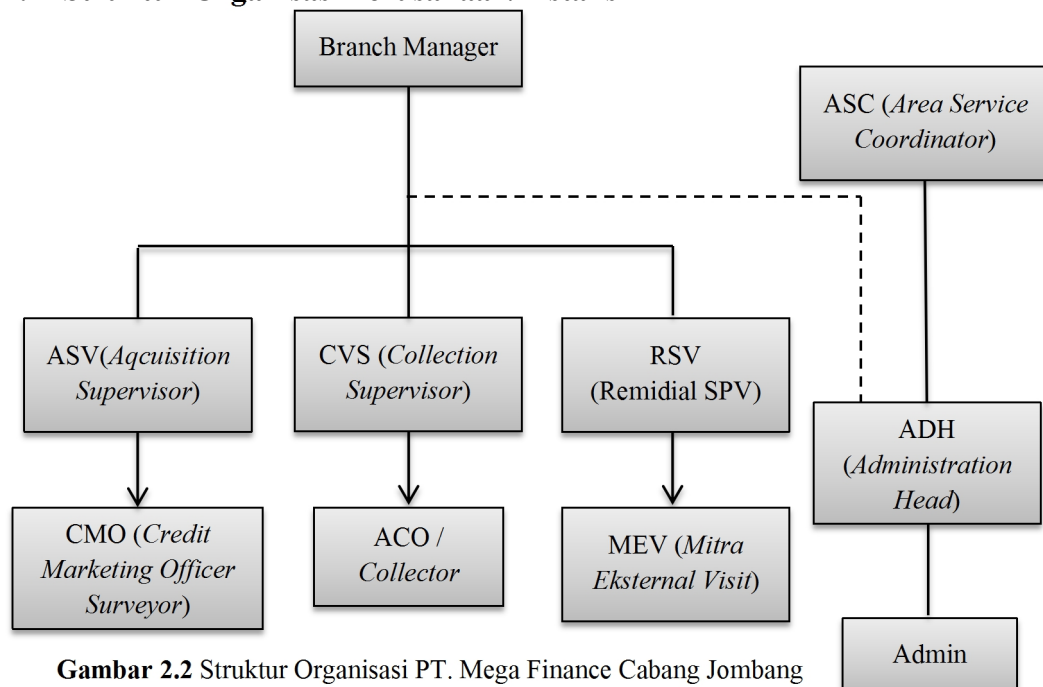
**Visi :**

Menjadi Perusahaan Pembiayaan 5 Besar di Indonesia

**Misi:**

1. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembiayaan dengan kualitas terbaik.
2. Menjadi mitra usaha masyarakat yang terpercaya dengan membangun hubungan bisnis jangka panjang yang saling menguntungkan.
3. Menyediakan tempat berkarya dan pengembangan diri bagi karyawan yang memiliki dedikasi, motivasi, dan kualitas tinggi.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi PT. Mega Finance Cabang Jombang

### 2.2.1 Tugas dan Wewenang Perusahaan

1. *Branch Manager*

Mengawasi bawahannya masing-masing dan mengambil keputusan, bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan setiap divisi dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksana tugas bawahannya

2. *ASC (Area Service Coordinator)*

Mengontrol bagian administrasi lingkup Jawa Timur dengan memberikan pengawasan dan arahan kepada ADH (*Administration Head*)

3. *ASV (Acquisition Supervisor)*

Bertanggung jawab memeriksa hasil survei para *surveyor*, bertanggung jawab terhadap yang di tanda tangani di aplikasi apabila terjadi tunggakan dari konsumen tersebut.

4. *CSV (Collection Supervisor)*

Bertanggung jawab memberikan solusi terhadap *collector* apabila terjadi permasalahan dilapangan. Kontrol terhadap *collector* dan pembayaran konsumen.

5. *RSV (Remidial SPV)*

Mengevaluasi kinerja para mitra eksternal visit (MEV), bertanggung jawab terhadap mitra eksternal perusahaan khusus untuk penarikan motor karena tunggakan pembayaran angsuran maupun penyelesaian konsumen yang sudah mengunggak lama.

6. *ADH (Administration Head)*

Kontrol semua operational atau support cabang meliputi kontrol terhadap *finance, general affair, teller, admin kredit, aset cabang* dan merangkap HRD.

7. *CMO (Credit Marketing Officer)*

Bertanggung jawab mensurvei calon konsumen apakah data yang diberikan sudah benar, bertanggung jawab untuk memberi keputusan apakah konsumen layak di biayai atau tidak.

8. *Collector*

Bertanggung jawab terhadap pembayaran konsumen di PT. Mega Finance Cabang Jombang, yang telah di survei sampai angsuran ke 6 bertanggung jawab terhadap tunggakan konsumen dan bersedia menjemput angsuran ke konsumen tersebut.

9. *Teller*

Melayani pembayaran maupun pelunasan yang ada di kantor, mengatur keuangan perusahaan, mencatat segala keperluan perusahaan.

10. *Customer Service*

Melayani kebutuhan informasi dari konsumen.

11. Admin Kredit

Menginput data hasil para survei para surveyor, mencatat hasil jualan setiap dealer, bertanggung jawab terhadap pencairan dealer dan PO (*purchase order*) dealer.

12. *General Affair & HAM*

Mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan, kontrol tarikan unit macet.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

Pembiayaan Mega Multiguna adalah suatu produk yang diberikan oleh Mega Finance kepada konsumen untuk membiayai kebutuhan konsumen dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa dan atau barang dengan agunan berupa BPKB Kendaraan Bermotor dalam jangka waktu yang diperjanjikan.

Pembiayaan konsumen adalah fasilitas pembiayaan yang disediakan Mega Finance untuk Konsumen dalam melakukan pembelian barang atau jasa berdasarkan kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

### 2.3.1 Jenis Pembiayaan Mega Multiguna

1. Konsumen Aktif
  - a. Riwayat pembayaran angsuran lancar, dengan toleransi keterlambatan pembayaran 31 hari hari selama masa kredit
  - b. Maksimal akumulasi denda Rp 750.000
  - c. Sisa Angsuran untuk tenor :
    - 1) Tenor 3 tahun, sisa 5 bulan angsuran
    - 2) Tenor 2 – 2,5 tahun sisa 4 bulan angsuran
    - 3) Tenor 1 – 1,5 tahun sisa 3 bulan angsuran
2. Konsumen RO (*Repeat Order*)
  - a. *Repeat Order* adalah pengajuan pembiayaan konsumen yang pernah memperoleh fasilitas pembiayaan sebelumnya baik pembiayaan motor baru, elektronik dan *furniture* (M-Zip), maupun Dana Tunai (MM).
  - b. Konsumen RO adalah pemohon atau orang dalam hal ini baik suami ataupun istri yang tercatat dalam 1 (satu) kartu keluarga (KK) yang Pernah memperoleh fasilitas pembiayaan sebelumnya baik pembiayaan motor baru, elektronik dan *furniture*.
3. Konsumen Umum

Konsumen baru dan belum pernah memperoleh fasilitas pembiayaan dari Mega Finance.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan kerja yang dilakukan di tempat magang**

Pelaksanaan kegiatan magang dilaksanakan pada tanggal 21 Oktober 2021 sampai 25 November 2021 di PT. Mega Finance Cabang Jombang. Adapun yang dilakukan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang meliputi :

1. Menerima berkas advis dari kepala cabang
2. Memberitahukan kepada *account officer* keputusan komite kredit dan jadwal realisasi nasabah
3. Memproses realisasi kredit :
  - a. Memeriksa kelengkapan persyaratan kredit
  - b. Membacakan perjanjian kredit kepada debitur
  - c. Memasukkan data ke komputer
  - d. Membuat kartu angsuran kredit untuk nasabah yang realisasi
4. Menerima agunan kredit dari nasabah dan mendokumentasikannya pada buku penerimaan agunan kredit dan komputer.
5. Menyerahkan agunan kepada nasabah yang kreditnya telah lunas dan mengadministrasikannya pada buku penyerahan agunan kredit dan komputer
6. Mengarsip semua bukti realisasi dan pelunasan kredit (slip penerimaan pinjaman, bukti angsuran, dll)

Angsuran Kredit meliputi :

- a. Melayani Nasabah yang ingin melakukan pembayaran angsuran kredit, baik kredit *installment* maupun reguler
- b. Menginput pembayaran kredit ke sistem komputer
- c. Mengetik pembayaran kredit ke buku agunan kredit

### 3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

PT. Mega Finance bergerak dalam bidang pembiayaan, aktivitas keuangan dan asuransi, sebagai lembaga pembiayaan menyediakan fasilitas berupa penyediaan pembiayaan bagi konsumen yang ingin membeli kendaraan berupa motor ataupun mobil, baik baru maupun bekas dengan cara angsuran.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan. Dunia bisnis suatu perusahaan tidak lepas dari pelayanan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri.

Berdasarkan pengamatan saya pada PT. Mega Finance dalam hal pelayanan sudah cukup baik. Namun tetap perlu adanya peningkatan system pelayanan seiring berjalannya waktu. Untuk menghadapi berbagai macam kepribadian yang dimiliki nasabah, leasing harus menyiapkan diri dan mental agar tetap melayani dengan baik sehingga nasabah merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

### 3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan untuk memberikan perhatian kepada nasabah merupakan bentuk kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang *customer service*. Oleh karena itu kompetensi *customer service* PT. Mega Finance harus diasah serta ditumbuh kembangkan sehingga memungkinkan pelayanan yang diberikan akan terus menjadi optimal. Karena dengan adanya pelayanan yang baik nasabah akan merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.



Pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

PT. Mega Finance memberikan pelayanan kepada nasabah melalui *customer service* yang berkualitas. *Customer service* harus meningkatkan kualitas produktivitas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Meningkatkan produktivitas dan kualitas *customer service* bermanfaat untuk menjaga interaksi dengan nasabah.

Kualitas pelayanan sangat penting dipahami karena berdampak langsung pada citra sebuah usaha. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Menurut Tjiptono (2012) , terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan.

Setiap penyedia layanan diwajibkan untuk menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada konsumen. Beberapa faktor yang menjadi penilaian konsumen seperti keamanan transaksi (pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit), keamanan, ketepatan waktu, dan lain-lain.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan.

Banyak perusahaan yang berusaha menarik perhatian pelanggan dengan berbagai cara sebagai salah satunya adalah melebih-lebihkan janji sehingga itu menjadi ‘bumerang’ untuk perusahaan apabila tidak dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan. Karena semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan. Ada baiknya untuk lebih bijak dalam memberikan ‘janji’ kepada pelanggan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan.  
Pengelolaan ini bertujuan untuk memperkuat penilaian pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan.  
Upaya mendidik layanan kepada konsumen bertujuan untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara efektif dan efisien. Pelanggan akan dapat mengambil keputusan pembelian secara lebih baik dan memahami perannya dalam proses penyampaian layanan.
5. Menumbuhkan budaya kualitas.  
Budaya kualitas dapat dikembangkan dalam sebuah perusahaan dengan diadakannya komitmen menyeluruh dari semua anggota organisasi dari yang teratas hingga terendah. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dalam peningkatan kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*.  
Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah dalam hal kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Namun dibutuhkan perhatian dalam aspek-aspek sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara kedua hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menghasilkan kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.
7. Menindaklanjuti layanan.  
Penindaklanjutan layanan diperlukan untuk memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan yang sudah baik.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan  
*Service quality information system* adalah sistem yang digunakan oleh perusahaan dengan cara melakukan riset data. Data dapat berupa hasil dari masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan, pelanggan, dan pesaing. Bertujuan untuk memahami suara konsumen (*consumer's voice*) mengenai

ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Begitu banyak pengetahuan yang saya dapatkan dari perusahaan ketika saya melaksanakan magang selama satu bulan di perusahaan tersebut. Dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. Mega Finance Cabang Jombang. PT. Mega Finance dalam hal pelayanan sudah cukup baik. Namun tetap perlu adanya peningkatan sistem pelayanan seiring berjalannya waktu. Untuk menghadapi berbagai macam kepribadian yang dimiliki nasabah, *leasing* harus menyiapkan diri dan mental agar tetap melayani dengan baik sehingga nasabah merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.

#### **4.2 Saran**

Setelah penulis melaksanakan kuliah kerja magang selama 30 hari pada PT. Mega Finance (Cabang Jombang), penulis memberika saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukanbagi PT. Mega Finance (Cabang Jombang). Penulis berharap agar karyawan PT. Mega Finance tetap mempertahankan juga meningkatkan pelayanan dalam melayani terhadap nasabah dengan baik, juga meningkatkan kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan oleh perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pusat Sinar Harapan.

Nanda. 2021. *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur*.

Kommerce. Sumber <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

(Diakses pada tanggal 22 November 2021 Pukul 08.00 wib)

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta:

Andi Offset.

University, IPB. *Career Development and Assesment*. PT. Mega Finance. Sumber :




<https://cda.ipb.ac.id/member/employer/view/35735/pt-mega-finance> (Diakses

pada tanggal 20 November 2021 Pukul 13.00 wib)






## Lampiran 1. Kegiatan Harian Mahasiswa






### Formulir Kegiatan Harian Siswa

Nama : Rini Imani Ningsih  
NIM : 1861140  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat KKM : PT. Mega Finance (Cabang Jombang)  
Bagian/Bidang : Finance







Minggu Ke	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	21 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pembukaan serta pengenalan identitas baik dari mahasiswa kepada staff bagian-bagian yang ada di PT. Mega Finance</li><li>• Menyortir BPKB sesuai nomor urut <i>customer</i></li></ul>	
	22 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyortir BPKB sesuai nomor urut <i>customer</i></li><li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li></ul>	
	23 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li><li>• Membuat salinan perjanjian kontrak</li></ul>	
	24 Oktober 2021	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	







*Dilanjutkan ...*





II	25 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	26 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	27 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	
	28 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Menginput data BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	29 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	



	30 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merekap data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	31 Oktober 2021	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	
III	1 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	
	2 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Menginput data BPKB <i>customer</i></li> <li>• Menyortir dokumen <i>customer</i> sesuai nomor urut kontrak</li> </ul>	
	3 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencatat nomor kontrak BPKB <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	4 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	



	5 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan <i>view transaction</i> data pengeluaran kas</li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	6 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	
	7 November 2021	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	
IV	8 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan <i>view transaction</i> data pengeluaran kas</li> </ul>	
	9 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	
	10 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak</li> <li>• Merekap data pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	11 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> <li>• Menyortir BPKB sesuai nomor urut <i>customer</i></li> </ul>	

	12 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen BPKB <i>customer</i></li> </ul>	
	13 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	14 November 2021	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	
V	15 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencatat nomor kontrak BPKB <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	
	16 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	17 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menata berkas <i>customer</i> sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra</li> </ul>	
	18 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data BPKB <i>customer</i></li> <li>• Membuat salian perjanjian kontrak <i>customer</i></li> </ul>	

	19 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Menginput data pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	20 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Membuat salinan <i>view transaction</i> data pengeluaran kas</li> </ul>	
	21 November 2021	<b>LIBUR HARI MINGGU</b>	
VI	22 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan dokumen pelunasan <i>customer</i></li> <li>• Menginput data dokumen pelunasan <i>customer</i></li> </ul>	
	23 November 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat salinan perjanjian <i>customer</i></li> <li>• Menata berkas <i>customer</i> sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra yang berada digudang penyimpanan</li> </ul>	

	24 November 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuat salinan perjanjian <i>customer</i></li><li>• Mengurutkan data pelunasan <i>customer</i> sesuai dengan tanggal pengajuan pinjaman</li></ul>	
	25 November 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mengurutkan data pelunasan <i>customer</i> sesuai dengan tanggal pengajuan pinjaman</li><li>• Penutupan Kuliah Kerja Magang</li></ul>	

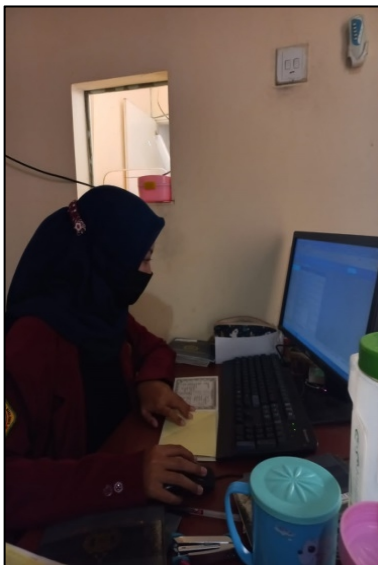
Jombang, 25 November 2021  
Pendamping Lapangan

**MEGA FINANCE**

(Imam Ulin Nuha)

## Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa

### Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa



### Lampiran 3. Surat Keterangan Kuliah Kerja Magang



Jombang, 05 Januari 2022

No : 001/MF-JBG/I/2022  
Hal : Surat Keterangan Kuliah Kerja Magang  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Bpk/Ibu Ketua Prodi Manajemen (STIE) PGRI DEWANTARA JOMBANG  
di tempat

Dengan hormat,  
Bersamaan dengan surat ini kami menerangkan bahwa nama-nama Mahasiswa di bawah ini :

No	Nama	NIM	Prodi
1	Rini Imani Ningsih	1861140	Manajemen
2	Sri Wahyu Ningsih	1861176	Manajemen
3	Vivi Alan Saputri	1861197	Manajemen

Telah menyelesaikan Kuliah Kerja Magang pada tanggal 21 Oktober 2021 – 25 November 2021 dengan baik. Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Hormat Kami

  
**Muhammad Akhir Natali Harahap**  
Branch Manager