

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN MELALUI
PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. MEGA FINANCE
CABANG JOMBANG**



Oleh
Sri Wahyu Ningsih 1861176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

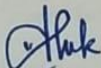
2021

LAPORAN KERJA MAGANG (KKM)
PT MEGA FINANCE CABANG JOMBANG




Disusun Oleh :
Sri Wahyu Ningsih 1861176


Mengetahui / Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(Kristin Juwita, SE., MM)
NIDN. 0725038704

Jombang 25 November 2021
Mahasiswa


(Sri Wahyu NINGSIH)
NIM. 1861176

Mengetahui / Menyetujui
Pendamping Lapangan


MEGA FINANCE
(Imam Nulin Nuha)

Mengetahui / Menyetujui
Ka. Prodi Manajemen



(Erminati Pancanmgram, ST, MSM)
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Strategi untuk meningkatkan pelayanan melalui motivasi motivasi kerja 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 Kristin Juwita, SE., MM 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

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
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.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	4
2.1 Sejarah Perusahaan/instansi	4
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instansi	5
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	7
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	9
3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang.....	9
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	11
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	12
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	13
4.1 Kesimpulan	13
4.2 Saran.....	13
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Mega Finance Cabang Jombang.....	5
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa.....	15
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM.....	20
Lampiran 3 Dokumentasi	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja.

Di Era globalisasi membuat perkembangan perdagangan yang begitu besar dan pesat. Setiap perusahaan selalu 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 penerus 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 dalam bidang manajemen pemasaran khususnya dan aplikasi syarat wajib perkuliahan dan untuk menambahkan pengalaman 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 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 juga merupakan media pembelajaran dalam pengembangan softskills mahasiswa dengan pengalaman praktis di lapangan. Oleh karena itu, penulis mengangkat tema mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan (Nasabah). Melalui kinerja karyawanlah pelayanan akan tercipta, dari kinerja karyawan juga akan memberi gambaran bagaimana pelayanan PT Mega Finance yang berada di cabang Kab. Jombang.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1. Tujuan Umum

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

1.2.2. Tujuan Khusus

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa memahami pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan softskill yang dimiliki mahasiswa (seperti 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 dibidang 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 Blok. B No. 8, Cempaka Mas, Jl. Soekarno - Hatta, 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 01 Maret 2021 sampai dengan tanggal 31 Maret 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 Pendirian PT Mega Finance Cabang Jombang

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

PT Mega Finance Cabang Jombang merupakan perusahaan yang bernaung dibawah CT Corpora (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, Jln.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 :

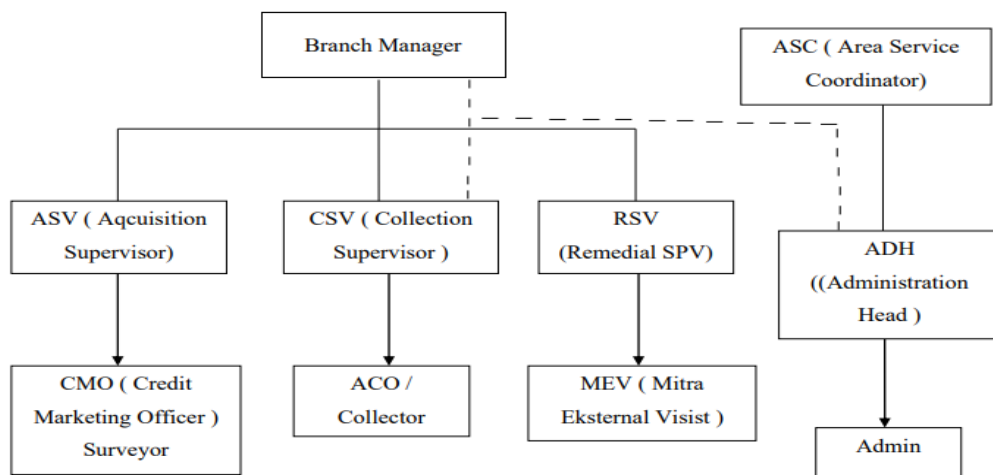
Menjadi Perusahaan Pembiayaan 5 Besar di Indonesia

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 & pengembangan diri bagi karyawan yang memiliki dedikasi, motivasi, & kualitas tinggi.

2.2 Struktur Organisasi PT Mega Finance Cabang Jombang

Gambar 2.1 struktur organisasi PT Mega Finance Cabang Jombang 2021



Sumber : PT Mega Finance Cab. Jombang 2021

Tugas Wewenang dan Tanggung Jawab

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 jatim dengan memberikan pengawasan dan arahan kepada ADH (Administration Head)

3. ASV (Acquisition Supervisor)

Bertanggungjawab memeriksa hasil survey para surveyor, dan bertanggung jawab terhadap yang di tandatangani di aplikasi apabila terjadi tunggakan dari konsumen tersebut.

4. CSV (Collection Supervisor)

Bertanggungjawab memberikan solusi terhadap collektor 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)

Mengontrol semua operational atau support cabang meliputi kontrol terhadap finance, General affair, teller, admin kredit, aset cabang dan merangkap HRD.

7. CMO (Credit Marketing Officer)

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

8. Collector

Bertanggungjawab terhadap pembayaran konsumen di PT Mega Finance Cabang Jombang, yang telah di survey 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 survey 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 system pembayaran angsuran atau berkala oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.

Jenis Pembiayaan Mega Multiguna:

1. Konsumen Aktif

- Riwayat Pembayaran Angsuran Lancar, dengan toleransi keterlambatan pembayaran 31 hari hari selama masa kredit
- Maksimal akumulasi denda Rp 750.000
- Sisa Angsuran untuk tenor :
 - Tenor 3 tahun, sisa 5 bulan angsuran
 - Tenor 2 - 2.5 tahun sisa 4 bulan angsuran
 - Tenor 1 - 1.5 tahun sisa 3 bulan angsuran

2. Konsumen RO (Repeat Oder)

- Konsumen RO (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). Konsumen RO juga merupakan 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 system yang dilakukan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang difokuskan pada bidang Loan Process dan Loan proses atau proses pembiayaan meliputi :

1. Memberitahukan kepada Account Officer keputusan komite kredit dan jadwal realisasi nasabah
2. Memproses realisasi kredit :

- Memeriksa kelengkapan persyaratan kredit

Syarat administrasi pengajuan kredit harus dipenuhi untuk melakukan pengajuan. Setelah berkas lengkap, baru pihak bank melanjutkan proses pengajuan kredit ke tahap selanjutnya, yaitu menganalisis kredit. Setiap bank bisa saja menetapkan persyaratan berbeda-beda bagi aplikasi kredit. Namun, secara umum, syarat-syarat diminta bank berupa:

➤ Syarat Umum

1. Mengisi formulir aplikasi.
2. Fotokopi identitas diri (KTP, SIM, atau paspor).
3. Fotokopi akta nikah (bagi yang sudah menikah).
4. Fotokopi kartu keluarga (KK).
5. Fotokopi buku tabungan beberapa bulan terakhir.

➤ Syarat Khusus

Di samping persyaratan umum, biasanya ada syarat-syarat khusus yang lebih spesifik, diantaranya:

1. Persyaratan khusus menurut pekerjaan/profesi terbagi menjadi:

Untuk Pegawai/Karyawan Swasta

- Kartu pegawai (karpeg) serta tabungan dan asuransi pensiun (taspen) (fotokopi dan asli) untuk pegawai.
- Slip gaji dan surat keterangan bekerja dari perusahaan (bagi karyawan).
- SK CPNS (fotokopi dan asli).
- SK PNS.
- SK kenaikan pangkat terakhir (fotokopi dan asli).
- SK kenaikan gaji berkala terakhir (fotokopi dan asli).
- Daftar gaji kolektif.
- Surat keterangan perincian penghasilan.

Untuk Wirausaha

- Fotokopi rekening koran/ giro atau buku tabungan di bank manapun selama 3-6 bulan terakhir.
 - Data keuangan lain, seperti neraca keuangan, laporan rugi laba, catatan penjualan dan pembelian harian, serta data pembukuan lainnya.
2. Untuk aplikasi kredit kendaraan bermotor dan KPR, Anda perlu mempersiapkan uang muka (*down payment/DP*) sesuai dengan ketentuan (DP KPR 10-15%)
 - Membacakan perjanjian kredit kepada debitur
 - Memasukkan data ke komputer
 - Membuat kartu angsuran kredit untuk nasabah yang realisasi
 3. Menerima agunan kredit dari nasabah dan mendokumentasikan pada buku penerimaan agunan kredit dan komputer. Agunan adalah sebuah aset atau barang berharga yang akan dititipkan sementara oleh peminjam dana atau debitur kepada pemberi pinjaman atau kreditur sebagai sebuah jaminan. Agunan bisa berpindah hak kepemilikannya kepada pemberi pinjaman apabila sebagai peminjam gagal memenuhi kewajibannya dalam membayar pinjaman sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Pinjaman dengan agunan umumnya mempunyai bunga pinjaman yang jauh lebih

rendah dibandingkan dengan pinjaman tanpa agunan karena kreditur memiliki risiko kerugian yang lebih rendah.

4. Menyerahkan agunan kepada nasabah yang kreditnya telah lunas dan mengadministrasikannya pada buku penyerahan agunan kredit dan komputer. Mengarsip semua bukti realisasi dan pelunasan kredit (slip penerimaan pinjaman, bukti angsuran, dll). Berikut ini angsuran kredit meliputi :

- Melayani Nasabah yang ingin melakukan pembayaran Angsuran Kredit, baik kredit Installment maupun reguler
- Menginput pembayaran kredit ke sistem komputer
- Mengetik pembayaran kredit ke buku agunan kredit

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berdasarkan pengamatan yang sudah dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pelayanan pelanggan pada PT Mega finance salah satunya dengan menerapkan beberapa strategi, dengan memberi kebebasan karyawan dalam bekerja asalkan dapat mencapai target yang telah ditentukan. Strategi untuk meningkatkan pelayanan juga dapat dilakukan melalui motivasi kerja dengan memberikan bonus atau insentif kepada para karyawannya apabila berhasil memenuhi target, sehingga para karyawan semangat dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para customernya untuk memperoleh insentif. Hal tersebut, dikarenakan Insentif merupakan salah satu alat motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan diberikannya insentif diharapkan karyawan dapat termotivasi untuk bekerja lebih baik dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Nasabah) pada PT Mega Finance tersebut. Pemberian insentif juga bertujuan untuk mendapatkan hasil yang optimal yang akhirnya dapat berpengaruh pada kinerja karyawan. Jika pemberian insentif tepat maka kinerja karyawan akan meningkat, sebaliknya jika pemberian insentif tidak tepat maka kinerja karyawan tidak akan sebaik yang diharapkan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

➤ **Kendala yang dihadapi**

Dalam melaksanakan Kegiatan Praktek Kerja Magang, penulis menemukan beberapa kendala. Kendala-kendala yang dihadapi diantaranya adalah kurangnya persyaratan nasabah yang meminjam dana atau yang akan mendapatkandana pinjaman. Dalam kendala ini beberapa pelaku nasabah tidak melengkapi persyaratan yang di butuhkan untuk mendapatkan pinjaman, seperti tidak adanya foto pelaku usaha bersama usahanya dan sebagainya. Padahal persyaratan tersebut sangat penting agar tidak ada kecurangan dalam mendapatkan pinjaman serta beberapa data yang diperoleh dari nasabah yang terima tidak sesuai dengan hasil surve yang telah dilakukan oleh tim survei lapangan PT Mega Cab. Jombang tersebut, sehingga seringkali terjadi kendalam dalam pencairan dana pinjaman dikarenakan kurangnya persyaratan nasabah.

➤ **Cara mengatasi kendala**

Salah satu cara yang digunakan oleh penulis dalam membantu masalah di bagian admin kredit untuk dapat menyelesaikan kendala tersebut yaitu setelah melakukan pengecekan data yang diperoleh, penulis berusaha menghubungi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman dikarenakan ada beberapa persyaratan yang diajukan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh PT Mega Finance Cab. Jombang untuk dapat segera dilengkapi persyaratan tersebut agar dapat diproses dan dana pinjaman dapat dicairkan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di kemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa PT Mega Finance Cabang Jombang telah melaksanakan pemberian kredit maupun pengajuan kredit dengan baik dan memenuhi prosedur yang ada. Untuk pelaksanaan proses pemberian kredit dilakukan secara terpisah pada setiap bagian sehingga pemberian kredit maupun pengajuan kredit yang di lakukan sudah maksimal. Dan untuk peningkatan kinerja karyawan melalui pelayanan pelanggan pada PT Mega Finance Cabang Jombang dilakukan dengan berbagai strategi, salah satunya dengan memberi motivasi kerja dalam mengelolah SDM yang ada di PT Mega Finance. Selain itu, dengan memberikan bonus atau insentif terhadap karyawannya, strategi tersebut dianggap cukup efektif karena dengan adanya insentif membuat para karyawannya termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik bagi customernya. Sehingga hal tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan dan tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Mega Finance.

4.2 Saran

Setelah penulis melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT Mega Finance, berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan adalah Penulis berharap agar karyawan di PT Mega Finance di cabang Jombang ini tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan tanggungjawab dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA





- Ambar dkk. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik, edisi kedua, cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Gipson. 2008. Organisasi Prilaku, Struktur dan Proses. Jakarta: Binapura Aksara Publisher.
- Robin. 2015. Prilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Edisi Kedelapan, Versi Bahasa Indonesia, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Mangkunegara. 2002. Manajen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Handoko. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPEFE Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan








LAMPIRAN









Lampiran 1 Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa









FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA




Nama : Sri Wahyu Ningsih
 NIM : 1861176
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : PT Mega Finance Cabang Jombang
 Bagian/Bidang : Financing

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	21 Oktober 2021	Pembukaan serta pengenalan identitas baik dari mahasiswa kepada staff bagian-bagian yang ada di PT. Mega Finance.	
		Menyortir BPKB sesuai nomor urut customer	
	22 Oktober 2021	Menyortir BPKB sesuai nomor urut customer	
		Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	23 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
Menginput data pelunasan customer			
	24 Oktober 2021	Hari Minggu	
2	25 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	

	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
26 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
27 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
	Menginput data pelunasan customer	
28 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	Menginput data pelunasan customer	
29 Oktober 2021	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
	Menginput data pelunasan customer	
30 -Okt -2021	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	Menginput data pelunasan customer	
01-Nov-21	Hari Minggu	
02-Nov-21	Merekap data pelunasan customer	
	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
03-Nov-21	Menginput data BPKB customer	
	Menyortir dokumen customer sesuai nomer urut kontrak	


3	04-Nov-21	Mencatat nomor kontrak BPKB customer	
		Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	05-Nov-21	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
		Menginput data BPKB customer	
	06-Nov-21	Membuat salinan view transaction data pengeluaran kas	
	07-Nov-21	Hari Minggu	
	08-Nov-21	Mencatat nomor kontrak BPKB customer	
		Membuat salinan dokumen BPKB customer	
	09-Nov-21	Membuat salinan dokumen BPKB customer	
		Menginput data pelunasan customer	
	10-Nov-21	Merekap data pelunasan customer	
		Menyortir BPKB sesuai nomor urut customer	
11-Nov-21	Membuat salinan dokumen BPKB customer		
	Menginput data BPKB customer		
12-Nov-21	Menginput data pelunasan customer		
	Membuat salinan dokumen BPKB customer		

4	13-Nov-21	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	14-Nov-21	Hari Minggu	
	15-Nov-21	Mencatat nomor kontrak BPKB customer	
		Membuat salinan dokumen BPKB customer	
	16-Nov-21	Menginput data BPKB customer	
		Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
	17-Nov-21	Menata berkas customer sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra yang berada digudang penyimpanan	
	18-Nov-21	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
		Menginput data pelunasan customer	
	19-Nov-21	Menginput data BPKB customer	
		Menginput data pelunasan customer	
	20-Nov-21	Membuat salinan view transaction data pengeluaran kas	
	21-Nov-21	Hari Minggu	
	22-Nov-21	Membuat salinan dokumen pelunasan customer	
Menginput data dokumen pelunasan customer			

		Membantu pencarian berkas customer	
	23-Nov-21	Menata berkas customer sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra yang berada digudang penyimpanan	
	24-Nov-21	Menata berkas customer sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra yang berada digudang penyimpanan	
		Merekap data pelunasan customer	
	25-Nov-21	Mengurutkan data pelunasan customer sesuai dengan tanggal pengajuan pinjaman	
		Penutupan	

Jombang, 25 November 2021

Pendamping Lapangan


MEGA FINANCE

(Imam Nulin Nuha)

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM



Jombang, 05 Januari 2022

No : 001/MF-JBG/1/2022
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

Lampiran 3 dokumentasi

- Menyortir BPKB sesuai urutan nomor kontrak customer



- Membuat salinan dokumen pelunasan customer



- Membuat salinan dokumen BPKB customer



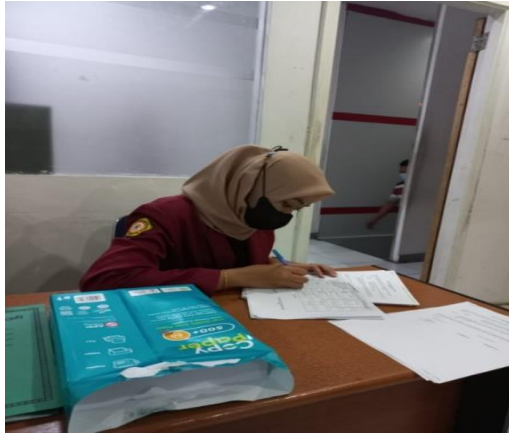
- Nginput data pelunasan customer



- Nginput data BPKB customer



- Merekap data pelunasan customer



- Menyortir dokumen customer sesuai nomer urut kontrak



- Mencatat nomor kontrak BPKB customer



- Menata dan mencatat berkas customer sesuai dengan kode masing-masing nomor kontra yang berada digudang penyimpanan



- Mengurutkan data pelunasan customer sesuai dengan tanggal pengajuan pinjaman



- Penutupan

