

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN  
PENJUALAN UNIT MINI MARKET KOPERASI PEGAWAI  
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) DI JAKARTA**

**NADHILAH  
8135145164**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2018**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

**Nadhilah, 8135145164, Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Bagian Penjualan Unit Mini Market Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN).** Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Februari 2018.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Beralamat di Jalan Letjen Sutoyo No.12, Cililitan, Kramat Jati, Jakarta Timur bergerak di bidang penjualan ritel dalam lingkup wilayah Badan Kepegawaian Negara (BKN). Praktik kerja Lapangan dilaksanakan selama 31 hari kerja yang dimulai sejak tanggal 18 Desember 2017 – 31 Januari 2018 dengan 5 hari kerja, Senin – Jumat pada pukul 08.00 s.d 16.00.

Tujuan dilaksanakan PKL adalah agar Praktikan memperoleh wawasan, pengalaman, serta mengetahui kondisi dunia kerja secara nyata, sehingga Praktikan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam dunia usaha kerja yang sesuai bidangnya. Selama melaksanakan PKL, Praktikan mengalami beberapa kendala dalam menyelesaikan pekerjaan yang didapatkan, namun kendala tersebut dapat diatasi dengan berjalannya waktu dan bantuan para pegawai.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

### LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

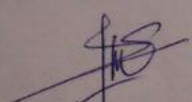
Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA BAGIAN PENJUALAN UNIT MINI MARKET  
KOPERASI PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN  
NEGARA (BKN)

Nama Praktikan : Nadhilah

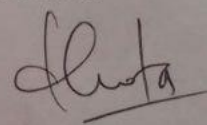
Nomor Registrasi : 8135145164

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,  
Koordinator Program Studi

  
Dr. Corry Yohana, M.M  
NIP. 195909181985032011

Pembimbing

  
Dita Puruwita, S.Pd, M.Si  
NIP. 198209082010122004

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Corry Yohana, M.M  
NIP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011		<u>15 FEBRUARI 2018</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002		<u>15 FEBRUARI 2018</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004		<u>15 FEBRUARI 2018</u>

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan tepat waktu dan tanpa kendala yang berarti. Laporan PKL ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Laporan ini merupakan hasil yang diperoleh penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang beralamat di Jalan Letjen Sutoyo No. 12, Cililitan, Kramat Jati, Jakarta Timur. Penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat diselesaikan atas bimbingan dan bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si selaku Dosen Pembimbing PKL
2. Dr. Corry Yohana, M.M, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Dedi Purwana, ES,M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Drs. Heru Purwaka, MM selaku Kepala Unit Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN).
5. Bapak Samino dan Bapak Abdul Syukur selaku Manajer dan Asisten Manajer Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN.
6. Seluruh staff Koperasi Pegawai BKN.

7. Kedua orang tua Praktikan yang senantiasa memberikan dukungan serta doa untuk kelancaran penyusunan Laporan PKL ini.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2014 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Laporan PKL ini.

Praktikan menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan PKL terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, Praktikan memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan.

Akahir kata, semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi Praktikan khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, Februari 2018

Praktikan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan .....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	4
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) .....	6
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	7
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....</b>	<b>10</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	10
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	12
C. Struktur Organisasi Unit Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN).....	12

D. Kegiatan Umum Perusahaan .....	18
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....</b>	<b>22</b>
A. Bidang Kerja .....	22
B. Pelaksanaan Kerja .....	23
C. Kendala yang Dihadapi .....	27
D. Cara Mengatasi Masalah .....	28
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>31</b>
A. Kesimpulan .....	31
B. Saran.....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>36</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Struktur Kepengurusan Koperasi Pegawai BKN.....	13
Gambar 2 Struktur Organisasi Bidang Toko .....	16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL .....	38
Lampiran 2 Surat Pemberitahuan Diterima PKL .....	39
Lampiran 3 Daftar Hadir PKL .....	40
Lampiran 4 Penilaian PKL .....	42
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKL .....	43
Lampiran 6 Log Harian .....	44
Lampiran 7 Daftar Kegiatan PKL .....	46
Lampiran 8 Kartu Konsultasi .....	47
Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan .....	48

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan**

Menghadapi era globalisasi yang semakin nyata di depan mata, tentu kita menyadari bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat. Dengan perkembangan pada ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat menuntut masyarakat membuka diri dan menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan perkembangan tersebut. Selain itu, sumber daya manusia yang kreatif, intelektual, berdaya saing dan mampu beradaptasi akan mampu membawa suatu negara terus bertahan dalam dunia tanpa batas.

Indonesia masih termasuk dalam negara berkembang padahal Indonesia merupakan negara dengan sumber daya alam yang sangat melimpah, tetapi buruknya sumber daya alam yang ada di olah orang asing. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang ada dalam belum cukup memadai sehingga tidak dapat membuat negara ini menjadi negara yang maju. Seharusnya dengan penduduk yang banyak, kita dapat memiliki tenaga ahli yang dapat mengoptimalkan sumber daya alam yang negara kita punya dan dapat bersaing dengan warga negara lain.

Perguruan tinggi merupakan salah satu sarana dimana sumber daya manusia dapat mengembangkan potensinya tersebut untuk menghadapi persaingan di dunia kerja sesungguhnya dengan menghasilkan sumber daya manusia dalam

mengembangkan keterampilan dan keahliannya agar dapat bekerja secara profesional. Profesionalisme diperlukan agar sumber daya manusia tidak hanya mengandalkan kemampuan intelektual saja tetapi juga dibutuhkan ketrampilan dan kreativitas yang tinggi. Untuk itulah perguruan tinggi harus beradaptasi dengan perkembangan dinamis dan kontribusi yang berdedikasi.

Sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia, Universitas Negeri Jakarta memiliki sistem pendidikan yang menitikberatkan pada praktik dan teori, yang diharapkan mampu mencetak dan menghasilkan tenaga-tenaga profesional yang siap pakai sesuai dengan bidang keahliannya dan juga memiliki nilai moral dan etika yang baik. Untuk mewujudkan itu, Universitas Negeri Jakarta terus melakukan penyesuaian agar lulusannya mampu bersaing dengan lulusan dari universitas lain.

Proses pembelajaran di kelas dapat memperluas ilmu dan pengetahuan, mahasiswa menggali berbagai macam informasi dari berbagai sumber seperti buku-buku, internet, berdiskusi maupun bertanya kepada dosen. Semua itu merupakan jenis pembelajaran yang didapatkan mahasiswa di kelas yang bersifat teoritis, untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman mahasiswa maka Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memiliki program Praktik Kerja Lapangan bagi mahasiswa yang diharapkan mampu memberikan gambaran akan dunia kerja yang sesungguhnya.

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu kegiatan akademik dan syarat kelulusan program sarjana di Universitas Negeri Jakarta. Kegiatan ini

ditujukan bagi mahasiswa dalam rangka memperluas wawasan dalam dunia kerja yang akan dihadapi nanti. Walaupun praktikan merupakan mahasiswa dari program sarjana pendidikan, namun praktik tersebut memberikan pengalaman dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

Selain itu, Praktik Kerja Lapangan juga dapat menambah wawasan maupun pengalaman mahasiswa untuk dapat mengenal, mengetahui, dan berlatih beradaptasi serta menganalisa kondisi lingkungan dunia kerja dengan praktik di perusahaan atau instansi tertentu sehingga mahasiswa lulusan Universitas Negeri Jakarta akan memperoleh kesiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya di era globalisasi ini.

Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan di Unit Mini Market Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang bergerak dibidang ritel dan simpan pinjam. Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 31 hari, terhitung sejak 18 Desember 2017 – 31 Januari 2018. Dalam melaksanakan praktik tersebut, waktu kerja praktikan ditentukan dan diatur oleh Unit Koperasi Pegawai BKN yaitu dari pukul 08.00 – 16.00 WIB.

Praktikan memilih Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN karena memiliki tingkat perkembangan yang baik sebagai koperasi dalam kementerian. Selama melaksanakan PKL di Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN, praktikan harus mematuhi semua peraturan yang ada dan menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan oleh instansi dengan baik dan benar karena hal tersebut akan membawa nama baik praktikan sendiri maupun universitas. Oleh karena itu,

praktikan harus sungguh-sungguh dalam melaksanakan dan akan menimbulkan citra positif terhadap Universitas Negeri Jakarta.

## **B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL di atas, maka pelaksanaan PKL dimaksudkan untuk :

1. Melakukan praktik kerja yang sesuai dengan bidang pendidikannya.
2. Mempelajari penerapan bidang pemasaran dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah – masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
4. Membandingkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat dibangku kuliah dengan dunia kerja yang nyata.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan PKL ini adalah :

1. Bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta guna mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.
2. Bertujuan untuk mengetahui bidang kerja serta kegiatan dan sistem kelola pada koperasi serta terjun langsung dalam prosesnya.

3. Memberikan secara nyata kontribusi pada koperasi khususnya dalam instansi pemerintahan dibidang penjualan dan pelayanan jasa dengan menampilkan performa kinerja yang profesional.
4. Kesempatan sebagai mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja sekaligus mempraktekan konsep atau teori yang diperoleh selama perkuliahan serta sebagai sarana untuk mengimplementasikan antara teori yang telah didapatkan di dunia pendidikan dengan praktek yang ada di Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan memberikan hasil positif bagi Praktikan, Bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik dilaksanakan. Antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Praktikan
  - a) Mendapatkan pengalaman bekerja dan mengenali situasi nyata dunia kerja di Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN.
  - b) Melatih kemampuan dan keterampilan praktikan sesuai dengan pengetahuan yang didapatkan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi khususnya pada Program Studi Pendidikan Bisnis.
  - c) Mengembangkan daya pikir , kreativitas , dan keberanian dalam mengerjakan tugas yang berkaitan dengan pemasaran.

2. Kegunaan Bagi fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
  - a) Menjalin kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya, sehingga FE UNJ dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja.
  - b) Mengetahui atau menilai kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di masa kuliah.
  - c) Mengetahui kemampuan akademis dan praktik yang telah didapatkan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta ketika pelaksanaan PKL , sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pendidikan dimasa mendatang .
3. Kegunaan Bagi Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN.
  - a) Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta .
  - b) Mendapatkan masukan positif yang diberikan praktikan untuk membangun dan menyempurnakan sistem yang sudah ada.

#### **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Pada Unit Mini Market Koperasi Pegawai di Badan Kepegawaian Negara (BKN). Berikut ini merupakan data Instansi tempat pelaksanaan PKL :

Nama Instansi : Badan Kepegawaian Negara (BKN)  
Alamat : Jalan Letjen Sutoyo No.12, Kramat Jati, Jakarta Timur  
No. Telp : (021) 5711144  
Website : <http://www.bkn.go.id>  
Bagian Tempat PKL : Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN

Alasan Praktikan memilih Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN karena :

1. Memiliki tingkat perkembangan yang baik sebagai koperasi dalam kementerian.
2. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai BKN dalam menjalankan usaha.
3. Untuk mempelajari tata kelola yang diterapkan pada Koperasi Pegawai BKN.

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL)**

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama 31 hari, terhitung sejak 18 Desember 2017 – 31 Januari 2018. Dalam melaksanakan praktik tersebut, waktu kerja praktikan ditentukan dan diatur oleh Unit Koperasi Pegawai BKN yaitu dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Adapun perincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini Praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi/perusahaan yang sesuai dengan bidang Praktikan yang menerima PKL pada rentang bulan Desember 2017 – Januari 2018. Setelah menemukan instansi yang sesuai Praktikan meminta surat pengantar dari bagian administrasi Fakultas Ekonomi untuk selanjutnya diberikan pada pihak BAAK UNJ. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan BAAK UNJ, praktikan mendapatkan surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kemudian Praktikan memberikan surat pengajuan PKL pada bagian HRD Badan Kepegawain Negara (BKN). Beberapa hari kemudian Praktikan mendapat jawaban atas pengajuannya yang menyatakan bahwa instansi tersebut diatas mengizinkan Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

### 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 31 hari, terhitung sejak tanggal 18 Desember 2017 s.d 31 Januari 2018. Jam kerja mengikuti aturan yang ditetapkan oleh Unit Koperasi Pegawai BKN yaitu pukul 08.00 – 16.00

### 3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan pada bulan Februari 2018. Penulisan dimulai dengan mencari data-data yang

dibutuhkan dalam pelaporan PKL. Kemudian data-data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Koperasi pegawai BKN berdiri pada tanggal 20 Oktober tahun 1970 dengan tujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kegiatan bisnis koperasi BKN pada saat itu hanya sebatas pemenuhan kebutuhan sembako pegawai BKN.

Koperasi pegawai BKN dalam pelaksanaannya memiliki asas dan tujuan. Asas dan tujuan ini dituangkan dalam anggaran dasar bab 2 pasal 2 yang berisi bahwa koperasi berasaskan kekeluargaan dan kegotongroyongan, bertujuan untuk mengembangkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan kemajuan daerah kerja pada umumnya dan dalam rangka menggalang terlaksananya masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Pada tanggal 23 November 1970 koperasi pegawai BKN sudah berbadan hukum, dengan badan hukum nomor 883/BH/I TH.1970. Namun pada perjalanannya, pada tanggal 30 Agustus 1996 koperasi pegawai nomor badan hukum mengalami perubahan, yaitu menjadi 366/BH/PAD/KWK.9/X/1996. Koperasi pegawai BKN ini sendiri berada di JL. Letjen Sutoyo No. 12, Cililitan, Jakarta Timur. Dalam menjalankan usahanya, pada awal koperasi ini berdiri hanya memiliki modal sebesar Rp. 100.000; dan memiliki anggota sebanyak 250 orang. Jumlah anggota dan modal selalu berubah dari tahun ke tahun. Pada tahun buku 2012 jumlah anggota koperasi BKN adalah sebanyak 1.458 orang.

Permodalan koperasi berasal dari modal sendiri yang terdiri dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela. Simpanan wajib dipungut berdasarkan golongan. Bagi anggota yang memiliki golongan IV memiliki kewajiban membayar iuran wajib sebesar Rp 250.000, golongan III sebesar Rp. 150.000, golongan II sebesar Rp. 100.000, dan golongan I harus membayar iuran wajib sebesar Rp.50.000.

Perkembangan hasil usaha koperasi pegawai BKN setiap tahunnya mengalami perubahan secara fluktuatif. Total SHU koperasipegawai BKN tahun 2010 sebesar Rp. 772.143.824. Namun pada tahun 2011 SHU koperasi mengalami penurunan, yaitu menjadi Rp. 729.861.731. Tahun 2012 SHU koperasi meningkat, yaitu sebesar Rp. 889.630.058. Tahun 2013 SHU koperasi meningkat tajam mencapai Rp. 1.129.277.276. SHU Tahun 2014 1.022.222.120 mengalami Penurunan sebesar 9% ini disebabkan karena omset penjualan mengalami penurunan sebesar 20%. investasi pada perusahaan travel Hanna Pinky, deposito pada Bank BNI, dan usaha-usaha lainnya membuahkan hasil yang cukup besar dampaknya terhadap SHU. Para pengurus dan pengelola terus melakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi agar koperasi pegawai BKN mampu bersaing dengan perusahaan non koperasi.

Hasil penilaian kesehatan koperasi yang dilakukan oleh suku dinas koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah menyatakan bahwa pada tahun 2011 predikat koperasi pegawai Badan Kepegawaian Negara dengan nomor badan hukum 366//BH/PAD/KWK.9/X/1996 yang beralamat di Jl. Mayjend Sutoyo Kel.

Cawang Kramat Jati, Jakarta Timur adalah sehat dengan poin 85,67. Namun pada tahun 2012 koperasi mendapatkan predikat kurang sehat dengan poin 76,27.

Pada tahun 2012 koperasi pegawai BKN pernah berpartisipasi dalam pelatihan peningkatan kepemimpinan Sumber Daya Manusia (SDM) pengurus dan manajer. Pelatihan ini merupakan kerjasama antara PKPRI DKI Jakarta dengan IKOPIN. Tujuan dari pelatihan ini adalah meningkatkan gaya kepemimpinan pengurus dan manajer di dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

Visi

Menjadi Pembina dan Penyelenggara Manajemen Kepegawaian yang Profesional dan Bermartabat Tahun 2025.

Misi

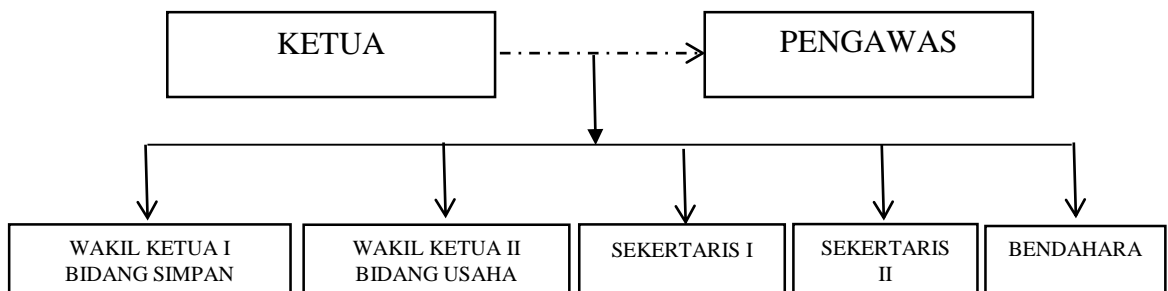
1. Mengembangkan Sistem Manajemen Kepegawaian Negara.
2. Mengembangkan Sistem Pelayanan Kepegawaian.
3. Mengembangkan Manajemen Internal BKN.

## **C. Struktur Organisasi Unit Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN)**

Struktur organisasi menunjukkan bagian-bagian dalam organisasi dikoordinasikan melalui suatu jalur wewenang dan tanggungjawab, sehingga tercipta pemisahan tugas dan fungsi masing-masing bagian. Dengan penyusunan struktur tersebut, diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Struktur

organisasi yang disesuaikan dengan ruang lingkup tanggungjawab di lingkungan unit simpan pinjam dan toko dengan melihat struktur organisasi koperasi BKN secara umum adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi kepengurusan koperasi pegawai BKN



**Gambar 1.**  
**Struktur Kepengurusan Koperasi Pegawai BKN**

Sumber: data diolah oleh Praktikan

Adapun tugas pengurus koperasi pegawai badan kepegawaian negara, adalah sebagai berikut:

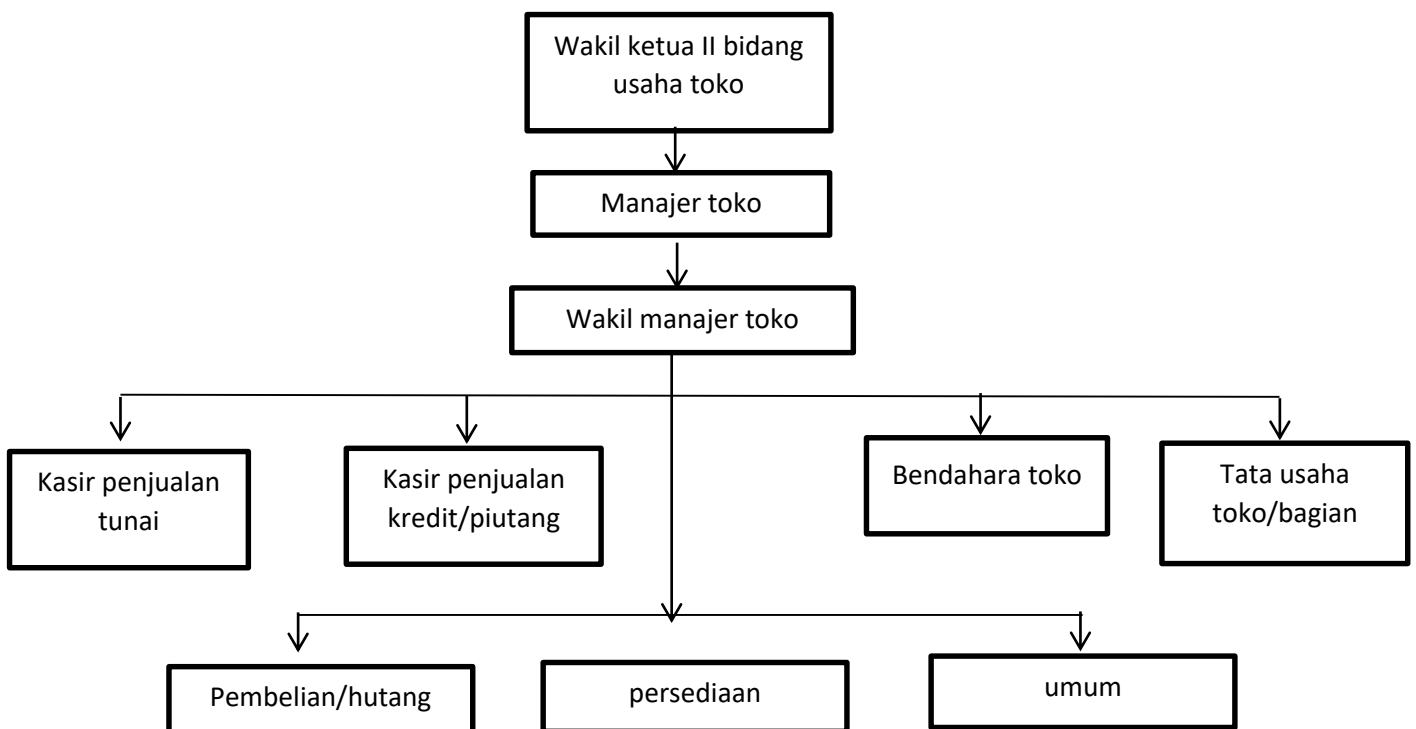
1. Ketua, mempunyai tugas :
  - a. Menetapkan susunan pengurus koperasi pegawai badan kepegawaian negara masa bakti 2010-2015
  - b. Memimpin koperasi pegawai badan kepegawaian negara masa bakti 2010-2015
  - c. Menyelenggarakan rapat anggota tahunan.
  - d. Melaksanakan laporan pertanggungjawaban selaku ketua koperasi di akhir masa bakti kepengurusan di depan forum rapat anggota tahunan
2. Wakil ketua bidang simpan pinjam, mempunyai tugas membantu ketua koperasi:

- a. Memimpin kegiatan bidang simpan pinjam;
  - b. Bertanggungjawab terhadap bidang simpan pinjam;
  - c. Melakukan inovasi secara berkelanjutan pada bidang simpan pinjam untuk kemajuan/keuntungan koperasi dan kesejahteraan anggota koperasi;
  - d. Memberikan otorisasi persetujuan atau penolakan permohonan pinjaman;
  - e. Memberikan pertimbangan kepada ketua koperasi jika diminta mengenai kelayakan pengajuan besarnya pinjaman oleh anggota;
  - f. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan kegiatan bidang simpan pinjam;
  - g. Review dan otorisasi laporan keuangan bulanan dan tahunan;
  - h. Otorisasi dan menyerahkan laporan keuangan bulanan dan tahunan kepada ketua koperasi dan bendahara koperasi.
3. Wakil ketua bidang usaha, mempunyai tugas membantu ketua koperasi:
- a. Memimpin kegiatan usaha toko dan usaha lainnya;
  - b. Bertanggungjawab terhadap bidang usaha toko dan usaha lainnya;
  - c. Melakukan inovasi berkelanjutan pada bidang usaha toko dan usaha lainnya untuk kemajuan/keuntungan koperasi dan kesejahteraan anggota koperasi;
  - d. Melakukan negoisasi dengan pihak ketiga dalam bidang usaha toko dan usaha lainnya;
  - e. Review dan otorisasi rencana kerja toko dan usaha lainnya setiap tahun;

- f. Review dan otorisasi laporan kerja toko dan usaha lainnya setiap tahun;
  - g. Melaksanakan evaluasi presentase laba;
  - h. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan kegiatan operasional toko dan usaha lainnya;
  - i. Review dan otorisasi laporan keuangan bulanan dan tahunan;
  - j. Menyerahkan laporan keuangan bulanan dan tahunan kepada ketua koperasi dan bendahara koperasi.
4. Sekretaris, mempunyai tugas:
- a. Melakukan kegiatan kesekretariatan pada koperasim pegawai badan kepegawaian negara;
  - b. Mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan untuk pembuatan laporan pertanggungjawaban ketua koperasi pegawai badan kepegawaian negara pada cara rapat anggota tahunan koperasi;
  - c. Menyiapkan penyelenggaraan acara rapat anggota tahunan koperasi pegawai badan kepegawaian negara;
  - d. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diperintahkan ketua koperasi pegawai badan kepegawaian negara.
5. Bendahara, mempunyai tugas:
- a. Melakukan kegiatan pencatatan keuangan/kas koperasi sesuai dengan prinsip akuntansi yang baik dan benar;
  - b. Melakukan pengawasan atas keuangan pada bidang usaha simpan pinjam dan bidang usaha toko serta bidang usaha lainnya;

- c. Melaporkan secara berkala kepada ketua koperasi keadaan kas koperasi pegawai badan kepegawaian negara.
6. Pengawas koperasi pegawai badan kepegawaian negara, mempunyai tugas:
- a. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan/operasional koperasi pegawai badan kepegawaian negara;
  - b. Melakukan penilaian terhadap laporan pertanggungjawaban pengurus koperasi pegawai badan kepegawaian negara.

2. Struktur organisasi bidang usaha toko dan usaha lainnya



**Gambar 2.**  
**Struktur Organisasi Bidang Toko**  
 Sumber: data diolah oleh Praktikan

## Tugas Bidang Usaha Toko

### 1. Wakil ketua II bidang usaha toko dan usaha lainnya

- Memimpin kegiatan bidang usaha toko dan usaha lainnya;
- Bertanggungjawab terhadap bidang usaha toko dan usaha lainnya;
- Membantu tugas ketua koperasi di bidang usaha toko dan usaha lainnya.

### 2. Manajer toko

- Memimpin kegiatan operasional bidang usaha toko dan usaha lainnya;
- Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional bidang usaha toko dan usaha lainnya.

### 3. Wakil manajer toko

- Membantu manajer toko dalam mengelola kegiatan operasional bidang usaha toko dan usaha lainnya;
- Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional bidang usaha toko dan usaha lainnya.

### 4. Kasir penjualan tunai

Bertanggungjawab terhadap penjualan tunai dan kas yang diterima dari penjualan tunai;

### 5. Penjualan kredit/piutang

Bertanggungjawab terhadap penjualan kredit dan pemeliharaan buku piutang;

6. Bendahara toko

Bertanggungjawab terhadap pengelolaan kas baik penerimaan maupun pengeluaran kas serta pemeliharaan buku kas pada bisang usaha toko dan usaha lainnya.

7. Tata usaha toko/bagian akuntansi

- Bertanggungjawab terhadap pembuatan laporan keuangan toko (neraca dan laporan laba/rugi);
- Bertanggungjawab terhadap penyimpanan bukti penerimaan kas, bukti pengeluaran kas beserta dokumen pendukungnya.

8. Persediaan

Bertanggungjawab terhadap seluruh persediaan di toko dan pemeliharaan laporan persediaan.

9. Pembelian/Hutang

Bertanggungjawab terhadap pembelian tunai dan kredit, serta pemeliharaan laporan pembelian tunai dan kredit.

10. Umum

Membantu pelaksanaan kegiatan operasional di toko

**D. Kegiatan Umum Perusahaan**

1. Unit Usaha Simpan Pinjam

Sesuai dengan tujuannya, yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan bagi para anggotanya, koperasi pegawai BKN melakukan berbagai usaha diantaranya usaha simpan pinjam. Dasar pemikiran

dari dijalankannya usaha simpan pinjam adalah bahwa setiap anggota itu memiliki kebutuhan yang harus segera dipenuhi. Di sisi lain kemampuan keuangan dari para anggota tersebut tidak memungkinkan untuk memenuhi seluruh kebutuhan mereka.

Di dalam kaitan ini koperasi pegawai BKN mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu dan melayani para anggota memenuhi kebutuhannya tersebut. Namun karena kebutuhan anggota begitu banyak dan beragam serta kemampuan anggota dalam mengembalikan pinjaman relatif kurang, maka langkah yang diambil koperasi dalam membantu baru sebatas memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai dengan jumlah dan waktu pengembalian tertentu.

Kegiatan utama bidang simpan pinjam terdiri dari:

a) Penerimaan simpanan

Penerimaan simpanan berasal dari simpanan pokok dan simpanan wajib anggota koperasi. simpanan pokok adalah iuran yang wajib disetorkan oleh anggota pada saat pertama kali terdaftar menjadi anggota koperasi. Simpanan wajib adalah iuran yang wajib disetorkan berdasarkan pangkat/ golongan ruang yang dimiliki anggota. Iuran yang disetor ke kopersib dilakukan dengan cara memotong langsung gaji anggota koperasi setiap bulannya.

b) Pemberian pinjaman kepada anggota

Pinjaman diberikan kepada anggota koperasi. pinjaman rutin diberikan tiap tanggal 7/8, dengan mengingat bahwa pengecekan cash flow dapat dilakukan setelah tanggal penggajian (tanggal 1). Pinjaman mendadak atau musibah diberikan berdasarkan data permohonan pinjaman yang diterima bendahara setelah tanggal penggajian. pinjaman ini diberikan kepada anggota yang mengalami keadaan darurat/tertimpa musibah. Pinjaman rutin dan pinjaman musibah hanya dibedakan oleh alasan peminjaman dan tanggal peminjamannya. Sedangkan syarat, prosedur pengajuan, pencairan dan pembayaran angsuran/pelunasannya adalah sama.

Adapun syarat pinjaman adalah sebagai berikut:

- 1) Bunga (selanjutnya disebut jasa) pinjaman adalah sebesar 2% (dua persen) dari jumlah sisa pokok pinjaman;
- 2) Jumlah maksimum pinjaman adalah sebesar dua kali jumlah gaji peminjam;
- 3) Jangka waktu maksimum pengembalian pinjaman adalah 10 bulan.

c) Penerimaan angsuran/pelunasan pinjaman dari anggota

Penerimaan angsuran berasal dari pemabayaran angsuran pokok pinjaman dan bunga pinjaman. Pembayaran angsuran pinjaman dilakukan dengan cara melakukan potongan langsung dari gaji peminjam.

Pemotongan gaji dilakukan oleh biro keuangan bagian penggajian setiap tanggal penggajian. sedangkan pelunasan pinjaman sebelum tanggal jatuh tempo angsuran/pelunasan dapat dilakukan secara langsung ke bagian administrasi dan kasir simpan pinjam/tanpa melalui bagian penggajian.

## 2. Unit Usaha Toko

Bidang usaha ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada anggota koperasi dan masyarakat, serta sebagai upaya dalam menyediakan barang-barang dengan kualitas yang baik dan harga yang murah. Jenis barang yang dijual antara lain: pangan (sembako, makanan dan minuman ringan, susu, dll), sandang (sepatu, handuk, baju batik, pakaian kantor, jaket, dll), obat-obatan herbal, kaset CD, dll. Cara pembayaran dapat dilakukan secara tunai ataupun kredit. Persediaan barang dibeli dari para *supplier*.

Adapun kegiatan unit usaha toko antara lain:

- Penjualan tunai
- Penjualan kredit
- Pembelian tunai
- Pembelian kredit
- Penerimaan dan pengeluaran kas lain-lain

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara, praktikan ditempatkan di unit usaha toko dan sesekali di unit simpan pinjam. Pelayanan koperasi kepada anggota adalah yang paling utama dalam semua bidang yang ada di koperasi BKN ini. Setiap hari selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung, Praktikan diberi tugas oleh manajer agar fokus kerja dalam melayani anggota sekaligus menemani kasir. Memang partisipasi anggota di sana luar biasa aktif, sehingga kasir tidak mampu melakukan pekerjaannya sendiri. Dalam unit toko, praktikan diajarkan bagaimana cara menggunakan mesin kasir dan melayani anggota dengan tradisi 5S yang mereka terapkan. Unit toko koperasi pegawai BKN menawarkan jasa pelayanan penjualan secara kredit dan tunai.

Apabila anggota tidak memiliki uang yang cukup atau tidak mau membayar secara tunai, maka mereka bisa melakukan pembayaran secara kredit dan gaji mereka akan terpotong secara otomatis pada saat awal penggajian. Namun, pada awal bulan para anggota lebih senang membayar belanjanya dengan cara tunai dan pada akhir bulan dengan cara kredit, sehingga praktikan lebih sering menjaga kasir tunai pada awal bulan dan kasir kredit pada akhir bulan.

Dan tugas praktikan di bagian unit usaha minimarket adalah sebagai berikut :

1. Melayani penjualan kasir tunai dan kredit  
Pratikan setiap pagi datang jam 07:30 untuk menyiapkan barang-barang mini market yang habis dan menyusunnya kembali di stanles mini market dan menyiapkan uang pecahan 2.000-100.000 didalam kasir penjualan tunai. Lalu mini market dibuka setelah barang-barang dan apa saja yang sudah siap
2. Membuat laporan pendataan barang yang ada di unit mini market.  
Pratikan mendata barang apa saja yang masuk pada hari kedatangan barang dan menyesuaikan dengan kwitansi yang diberikan ke pada koperasi
3. Membantu membuat laporan pendapatan setiap bulan pada unit usaha mini market.  
Pratikan membantu dalam membuat laporan pendapatan keuangan yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program yang tersedia di komputer kemudian di print sebagai data koperasi.
4. Melakukan *stock opname* setiap akhir bulan. Praktikan mencocokkan daftar sisa barang yang tercatat di komputer dengan persediaan yang ada di toko dan di gudang. Tugas ini merupakan bagian pekerjaan dari tim persediaan.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan di koperasi pegawai BKN yang dimulai tanggal 18 Desember 2017 s.d 31 Januari 2018 selama 31 hari kerja

dengan jadwal senin s.d jumat pukul 08.00 - 16.00 WIB. Pada hari pertama praktik kerja lapangan, praktikan dibantu oleh manajer dan wakil manajer koperasi, yakni bapak Samino dan bapak Abdul Syukur untuk memahami latar belakang, kegiatan umum, dan sistematika pelaksanaan pekerjaan dari masing-masing bidang usaha koperasi. Manajer juga memperkenalkan praktikan pada seluruh karyawan koperasi dan menjelaskan dengan siapa praktikan akan bekerja.

Dalam praktik kerja lapangan, Praktikan mengerjakan pekerjaan antara lain:

**a. Melayani Penjualan (Kasir)**

1) Kasir penjualan tunai

Kasir memiliki tugas melayani anggota koperasi yang hendak berbelanja. Penjelasan awal yang diberikan adalah seorang kasir harus menerapkan 3S, yaitu senyum, sapa, dan salam. Ini merupakan etika karyawan dalam melayani anggotanya yang juga merupakan *customer* utama koperasi.

Setelah para *customer* selesai memilih barang dan hendak membayar, hal-hal yang menjadi tugas praktikan antara lain:

- Menanyakan NIP anggota;
- Menanyakan apakah belanjaan mereka sudah sesuai atau masih ada yang ingin ditambahkan;
- Menginput transaksi penjualan ke komputer dengan men-*scan barcode* yang telah tersedia di kemasan produk;
- Menyebutkan total belanjaan yang harus dibayar oleh anggota;

- Menerima uang secara tunai dari anggota;
- Memberikan kembalian jika ada;
- Mengucapkan terima kasih.

Dalam pelaksanaannya memang kurang sesuai dengan standar operasional koperasi yang telah dibuat. Mungkin tujuannya adalah untuk mempercepat pekerjaan. Misalnya, kasir mempunyai tugas untuk mencetak faktur penjualan 2 rangkap, Faktur penjualan rangkap 1 diberikan kepada customer, sedangkan faktur penjualan rangkap 2 untuk kasir. Kemudian kasir menghitung total uang yang diterima setiap hari setelah toko tutup. Total uang yang diterima harus sesuai dengan total faktur penjualan. Lalu Kasir menyerahkan uang dan faktur penjualan rangkap 2 kepada bendahara. Bendahara mengecek kembali kesesuaian antara jumlah uang dengan faktur penjualan rangkap 2. Kemudian bendahara mengklarifikasikan kepada kasir apabila jumlah uang tidak sesuai dengan faktur penjualan rangkap 2. Bendahara membuat bukti penerimaan kas sebanyak 2 rangkap senilai uang yang diterima dan meminta persetujuan manajer apabila jumlah uang telah sesuai. Manajer menandatangani bukti penerimaan kas dari bendahara.

Pada kenyataannya kasir tidak pernah mencetak faktur penjualan 2 rangkap. Total uang hanya dicocokkan dengan data transaksi yang diinput ke komputer pada saat penjualan. Kesalahan penginputan data transaksi akibat kelalaian kasir yang tidak bertanggungjawab bisa mengakibatkan ketidaksesuaian total uang yang diterima dengan data yang telah diinput.

## 2) Kasir penjualan kredit

Dalam melakukan penjualan secara kredit, hal-hal yang dilakukan oleh praktikan antara lain:

- Menanyakan NIP anggota;
- Mengecek batas maksimum piutang anggota. Anggota tidak boleh melakukan kredit melebihi batas maksimum yang sudah ditentukan. Apabila melebihi batas maksimum piutang, maka harus meminta persetujuan manajer toko;
- Menginput transaksi penjualan kredit ke komputer dan mencetak faktur penjualan kredit sebanyak 2 rangkap;
- Anggota diminta untuk menandatangani faktur penjualan kredit;
- Kemudian faktur penjualan kredit rangkap 1 diberikan kepada customer/anggota dan faktur penjualan kredit rangkap 2 dikelompokkan dan disimpan sesuai tanggal.

### **b. Membuat laporan pendataan barang**

Laporan pendataan barang dibuat setiap kali ada barang yang masuk atau keluar. Pendataan barang dilakukan setelah faktur barang masuk selesai. Pendataan barang rutin dilakukan setiap hari dan selalu dievaluasi tiap minggunya. Biasanya laporan terlebih dahulu ditulis manual didalam buku laporan barang masuk/keluar setelah itu laporan yang telah ditulis diinput kedalam sistem komputer yang telah tersedia.

### **c. Membuat laporan pendapatan**

Laporan pendapatan rutin dilakukan setiap satu bulan sekali bersamaan dengan perhitungan stock opname. Laporan pendapatan berfungsi untuk mengetahui berapa pendapatan/kerugian yang dialami koperasi tiap bulannya. Laporan dibuat didalam sistem komputer yang kemudian diprint dan menjadi dokumen penting koperasi.

### **d. Stock Opname**

*Stock opname* dilakukan 1 (satu) bulan sekali pada setiap akhir bulan. Kegiatan yang dilakukan adalah menghitung total barang yang ada di toko dan di gudang berdasarkan jenis, merek, dan barcode. Hasil hitungan tersebut dicocokkan dengan total barang yang tercatat secara otomatis di komputer.

Jika hasilnya sama, maka diberi tanda ceklis. Jika hasilnya tidak sama karena kelebihan atau minus, maka praktikan mencatat berapa kelebihan dan kekurangannya.

## **C. Kendala yang Dihadapi**

Pada saat menjalani Praktek Kerja Lapangan, Praktikan menemui beberapa kendala. Kendala – kendala tersebut yaitu :

1. Minimnya fasilitas yang disediakan misalnya saat praktikan mendapat tugas dalam bagian administrasi yang mengharuskan praktikan mengerjakan tugas tersebut menggunakan komputer

namun jumlah unit komputer yang tersedia terbatas dan mengharuskan praktikan bergantian dengan karyawan yang lain.

2. Karyawan kurang teliti terhadap kualitas barang, sehingga sering kali anggota menemukan kerusakan barang yang kemudian melakukan komplain kepada karyawan dan juga praktikan yang terkadang membuat praktikan panik dan akhirnya menimbulkan stres kerja.

#### **D. Cara Mengatasi Masalah**

Untuk mengatasi kendala yang dialami oleh Praktikan, dibutuhkan penyesuaian dan pembelajaran yang dilakukan oleh praktikan agar praktikan mengerti dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Cara yang dilakukan oleh praktikan dalam mengatasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :

2. Minimnya fasilitas yang disediakan

Menurut Kotler mendefinisikan “fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”.<sup>1</sup>

Untuk mengatasi minimnya fasilitas unit komputer, praktikan menggunakan laptop pribadi sehingga memudahkan dalam pelaksanaan tugas.

Dalam pengertian yang lain Suad Husnan mengatakan

---

<sup>1</sup> Munica Apriani. Analisis Pengaruh fasilitas, pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat merefrensikan. Skripsi Sarjana.(Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2011), p. 21

Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan.<sup>2</sup>

Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan bekerja lebih produktif. Menurut jurnal dengan adanya fasilitas kerja karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Dalam hal ini dengan tersedianya fasilitas yang memadai akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya efisiensi dan efektifitas suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia tersebut.

### 3. Menganalisa Keluhan dan Mengambil Tindakan Perbaikan

Praktikan sebisa mungkin melakukan sikap yang cepat tanggap dan nilai kesopanan ketika menerima keluhan. Apabila keluhan dari pelanggan ditangani dengan baik, maka akan menciptakan rasa yang lebih puas lagi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Rusadi mengatakan bahwa

Ketidakpuasan adalah sesuatu yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang, baik itu berupa produk fisik atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali,<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Budiyono. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Karya Gemilang Surakarta". (Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008).p. 3

<sup>3</sup> Ruslan, Rusadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 83

Menurut Bell dan Luddington (2006)

Keluhan pelanggan biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya tanggung jawab, lemahnya pertolongan dari staf perusahaan, ketersediaan produk, kebijakan perusahaan, serta perbaikan pelayanan.<sup>4</sup>

Dapat disimpulkan bahwa keluhan pelanggan adalah bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang bersifat tertulis maupun lisan. Maka dari itu, instansi/perusahaan haruslah mempunyai prosedur yang dikhususkan untuk menangani keluhan pelanggan tersebut.

Adapun langkah - langkah menangani keluhan pelanggan, menurut Allen F. Wysocki, Karl W. Kepner, dan Michelle W. Glasser

Karyawan dibagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan langkah – langkah yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan kepada perusahaan, yaitu :

1. Membuka peluang bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan
2. Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi
3. Mendengarkan dengan lengkap
4. Ajukan pertanyaan kunci seperti “ada lagi?”
5. Karyawan harus mengakui masalah yang dialami pelanggan
6. Ajukan permintaan maaf
7. Berikan solusi atas masalah tersebut
8. Tanyakan kembali apa ada masalah yang harus diselesaikan lagi
9. Ucapkan terimakasih karena telah menyampaikan keluhan,<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Bell, Simon J dan Luddington, James A, *Coping With Customer Complaints* (Journal of Service Research, 2006)

<sup>5</sup> Wysocki Allen F, Kepner Karl W, and Glasser Michell W, Customer Complaint and Types of Customer. <http://edis.ufl.edu/HR005> (diakses pada 5 februari 2018)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu cara yang digunakan agar mahasiswa memiliki gambaran yang lebih nyata mengenai dunia kerja sekaligus menerapkan teori-teori yang telah didapat di perkuliahan. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan harus sesuai dengan program studi atau bidang konsentrasi mahasiswa. Dengan Praktik Kerja Lapangan agar praktikan dapat lebih mengenal dunia kerja dan berlatih untuk memahami kondisi yang ada di dunia kerja.

Setelah praktikan menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan mendapatkan permasalahan serta penyelesaian pada bab sebelumnya, praktikan memperoleh banyak pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan pemasaran. Berikut adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Unit Mini Market Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN) :

1. Praktikan telah menyelesaikan PKL yang dilaksanakan selama 31 hari terhitung mulai tanggal 18 Desember 2017 – 31 Januari 2018 di Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN.

2. praktikan memperoleh banyak pengetahuan mengenai cara kerja koperasi dalam memenuhi kebutuhan para anggotanya.
3. Praktikan mendapat bimbingan dan perlindungan dari manajer dan karyawan lainnya, sehingga memudahkan praktikan dalam melakukan tugas yang diberikan.
4. Praktikan mendapat pelajaran bahwa dalam mengenal lingkungan baru dalam hal dunia kerja dibutuhkan interaksi yang baik dan menyesuaikan dengan kondisi lingkungan yang ada karena itu berpengaruh terhadap respon balik yang diberikan oleh lingkungan tersebut .
5. Praktikan mendapatkan pengalaman mengenai lingkungan kerja, cara bekerja sama dengan tim dan bersosialisasi dengan staf atau karyawan yang ada didalam lingkungan kerja .
6. Praktikan dapat belajar untuk memahami bahwa ketelitian , konsentrasi dan pertanggung jawaban harus dimiliki di dalam lingkungan kerja .

## **B. Saran**

Pelaksanaan kegiatan PKL di Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN secara keseluruhan berjalan dengan baik. Namun, masih ada yang perlu diperhatikan di dalam Praktik Kerja Lapangan selanjutnya, yaitu :

1. Bagi Fakultas

- a. Fakultas ada baiknya menjalin kerjasama dengan beberapa instansi perusahaan agar mendapatkan informasi yang memudahkan pelaksanaan PKL yang dilakukan mahasiswa .
- b. Ada baiknya dilakukan pelatihan sebelum mahasiswa melakukan PKL dan diberikan pedoman untuk melaksanakan PKL .
- c. Fakultas sebaiknya memberikan referensi perusahaan yang dapat menerima mahasiswa PKL sehingga mahasiswa tidak kesulitan dalam mencari dan menentukan tempat PKL

2. Bagi Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN

- a. Tingkatkan pelayanan, karena masih banyak ditemukan anggota yang mengeluh karena kurangnya pelayanan dari karyawan koperasi.
- b. Memberikan bimbingan yang optimal kepada mahasiswa yang sedang PKL.
- c. Pihak instansi/perusahaan diharapkan memberikan tugas kepada praktikan sesuai dengan bidang studi yang ditempuh, sehingga praktikan bisa meningkatkan pemahamannya mengenai materi yang telah dikaji di perkuliahan kemudian mengaitkannya dengan kondisi yang saat ini terjadi di tempat praktikan melaksanakan PKL.

### 3. Bagi Praktikan

- a. Dalam pelaksanaan PKL mahasiswa harus mampu beradaptasi dan berinteraksi dengan lingkungan sosial yang ada di perusahaan , agar memudahkan mendapat kepercayaan dalam melakukan pekerjaan .
- b. Mahasiswa jangan malu untuk bertanya apabila ada sesuatu pekerjaan atau hal lain nya yang kurang dimengerti guna untuk menghindari kesalahan .
- c. Sebelum melaksanakan PKL , penting bagi praktikan untuk mengetahui latar belakang perusahaan tempat praktikan melakukan PKL dan hendaknya mempersiapkan diri jauh-jauh hari mengenai tempat PKL yang dituju agar mengetahui bidang kerja yang akan dilakukan sehingga sesuai dengan materi yang sudah didapatkan selama dibangku kuliah.

## DAFTAR PUSTAKA

Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research.

Effendy, Onong Uchjana. 1994. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja.

\_\_\_\_\_. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta:Grasindo.

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2008. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wysocki Allen F, Kepner Karl W, and Glasser Michell W. *Customer Complaint and Types of Customer*.

<http://edis.ufl.edu/HR005> (diakses pada tanggal 5 Februari 2018).

<http://www.bkn.go.id> (diakses pada tanggal 3 Februari 2018).

## Lampiran 1. Surat Permohonan PKL



*Building  
Future  
Leaders*

### KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BUK : 4750939, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180  
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 489841  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1758/UN39.12/KM/2017  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

17 Oktober 2017

Yth. Kepala Bagian Pemasaran Kreatif  
Badan Kepegawaian Negara  
Jl. Letjend Sutoyo No.12  
Jakarta Timur 13640

Kami mohon kesediaan saudara. untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
Fakultas : Ekonomi  
Sebanyak : 3 Orang (**Diana Puspa Yunita**, dkk) Daftar Nama Terlampir.  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan  
Pada Tanggal 18 Desember 2017 s.d. 31 Januari 2018.  
No. Telp/HP : 08561472343

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001

**Tembusan :**  
1. Dekan Fakultas Ekonomi  
2. Koordinator Prodi Pendidikan Tata Niaga

## Lampiran 2. Surat Pemberitahuan Diterima PKL



### BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA

Nomor : 020/PSG-PKL/ROPEG/X/2017  
Lampiran : 1 (satu)  
Perihal : Permohonan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Jakarta, 27 Oktober 2017  
Kepada  
Yth. Kepala Biro Akademik,  
Kemahasiswaan dan Hubungan  
Masyarakat Universitas Negeri  
Jakarta  
di  
J a k a r t a

1. Berkenaan dengan surat Saudara Nomor: 1758/UN39.12/KM/2017 tanggal 25 Oktober 2017 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan menerima :

NO	NAMA MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1	Diana Puspa Yunita	Pendidikan Tata Niaga
2	Nadhilah	Pendidikan Tata Niaga
3	Noor Maida Sugesti	Pendidikan Tata Niaga

Mahasiswi Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dalam rangka menambah pengalaman dan memperluas wawasan pada KOPERASI Badan Kepegawaian Negara mulai tanggal **18 Desember 2017 s/d 31 Januari 2018**.

2. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Badan Kepegawaian Negara, diharapkan mahasiswa mentaati peraturan (tata tertib) yang berlaku dengan penuh tanggungjawab.
3. Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Kepala Biro Kepegawaian  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha,  
  
Ary Herwanto, S.Sos, MA  
NIP. 197705281998031001

### Lampiran 3. Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
 Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
 ... SKS**

Nama : Nadhilah  
 No. Registrasi : 8135140164  
 Program Studi : Pendidikan Bisnis  
 Tempat Praktik : Koperasi Pegawai BKN  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Letjen S. Parago No. 12  
Gililitan, Jakarta Timur

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 18 Desember 2017	1. nadh	
2.	Selasa, 19-12-2017	2. nadh	
3.	Rabu, 20-12-2017	3. nadh	
4.	Kamis, 21-12-2017	4. nadh	
5.	Rabu, 26-12-2017	5. nadh	
6.	Kamis, 27-12-2017	6. nadh	
7.	Selasa, 02-01-2018	7. nadh	
8.	Kabu, 03-01-2018	8. nadh	
9.	Senin, 05-01-2018	9. nadh	
10.	Selasa, 09-01-2018	10. nadh	
11.	Rabu, 10-01-2018	11. nadh	
12.	Kamis, 11-01-2018	12. nadh	
13.	Jumat, 12-01-2018	13. nadh	
14.	Senin, 15-01-2018	14. nadh	
15.	Selasa, 16-01-2018	15. nadh	

Jakarta, 31 Januari 2018

Pemilar (.....)  
 LET JEN SUSTOYO 12  
 (.....)  
 Badan Kepegawaian

**Catatan :**  
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
...2- SKS

Nama : Nadhilah  
No. Registrasi : 803145164  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Koperasi Pegawai BKN  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Letjen Satrio, No. 12  
Cililitan, Jakarta Timur

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Rabu, 17-01-2018	1. nadh	
2.	Kamis, 18-01-2018	2. nadh	
3.	Senin, 22-01-2018	3. nadh	
4.	Selasa, 23-01-2018	4. nadh	
5.	Rabu, 24-01-2018	5. nadh	
6.	Kamis, 25-01-2018	6. nadh	
7.	Jumat, 26-01-2018	7. nadh	
8.	Senin, 29-01-2018	8. nadh	
9.	Selasa, 30-01-2018	9. nadh	
10.	Rabu, 31-01-2018	10. nadh	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta.....  
Penilai.....



Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4. Penilaian PKL



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



MEMBER OF THE ASSOCIATION OF UNIVERSITIES IN INDONESIA (AUI)

### PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM SARJANA (S1) ..... SKS

Nama : Nadhilah  
No.Registrasi : 815145104  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tempat Praktik : Koperasi Pegawai BKN  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Letjen Supyo No. 12

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN				
		46-100					
1	Kehadiran	90	1. Keterangan Penilaian :  Skor    Nilai    Bobot 86-100    A        4 81-85     A-        3,7 76-80     B+       3,3 71-75     B         3,0 66-70     B-       2,7 61-65     C+       2,3 56-60     C         2,0 51-55     C-       1,7 46-50     D         1  2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : $\frac{896}{10 \text{ (sepuluh)}} = 89,6$  Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">89</td> <td style="padding: 5px;">A</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Angka bulat</td> <td style="padding: 5px;">huruf</td> </tr> </table>	89	A	Angka bulat	huruf
89	A						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	91					
3	Sikap dan Kepribadian	89					
4	Kemampuan Dasar	89					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	89					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	90					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	90					
8	Aktivitas dan Kreativitas	89					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	89					
10	Hasil Pekerjaan	90					
Jumlah		896					

Jakarta, .....

Penilai



Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai PKL



Scanned by CamScanner

## Lampiran 6. Log Harian

### Log Harian Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Mini Market Koperasi Pegawai Badan Kepegawaian Negara (BKN)

No.	Tanggal	Kegiatan yang dilakuakn
1	18 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perkenalan kepada kepala bagian, staff dan lingkunag kerja Unit Mini Market Koperasi Pegawai BKN</li><li>• Perkenalan tugas dan tanggung jawab selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung</li></ul>
2	19 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikkan diajarkan cara menggunakan mesin kasir</li></ul>
3	20 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikan diajarkan cara mendisplay produk</li></ul>
4	21 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikan diajarkan cara membuat laporan pendapatan</li></ul>
5	26 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikan diajarkan cara membuat faktur penjualan</li></ul>
6	27 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikan diajarkan perbedaan kas tunai dan kredit</li></ul>
7	28 Desember 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praktikan diajarkan cara melakukan stock opname</li></ul>
8	2 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu kinerja karyawan lainnya yang ada di unit usaha mini market</li></ul>
9	3 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu kinerja kasir kredit</li></ul>
10	4 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu kinerja kasir tunai</li></ul>
11	8 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu membuat laporan pendapatan pada unit mini market</li></ul>
12	9 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu membuat laporan pendapatan pada unit mini market</li></ul>
13	10 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu membuat laporan kegiatan pada unit usaha mini market</li></ul>
14	11 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu membuat laporan kegiatan pada unit usaha mini market</li></ul>
15	12 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu membuat laporan pendapatan pada unit mini market</li></ul>
16	15 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membantu mencetak surat atau administrasi lainnya yang berhubungan dengan kegiatan yang ada pada unit usaha mini market</li></ul>
17	16 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menghitug uang rusak hasil dari pendapatan pada unit koperasi yang akan</li></ul>

		ditukarkan ke Bank
18	17 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menginput data para anggota Koperasi Pegawai BKN</li> </ul>
19	18 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat laporan kegiatan pada unit usaha mini market</li> </ul>
20	22 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat laporan pendapatan pada unit mini market</li> </ul>
21	23 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu membuat laporan kegiatan pada unit usaha mini market</li> </ul>
22	24 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menerima barang masuk dan membuat faktur penjualan</li> </ul>
23	25 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendisplay produk</li> </ul>
24	26 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu kinerja kasir tunai</li> </ul>
25	29 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu kinerja kasir kredit</li> </ul>
26	30 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat laporan pendataan barang yang ada di unit mini market</li> </ul>
27	31 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan stock opname bulan Januari</li> </ul>


## Lampiran 7. Jadwal Kegiatan PKL

### JADWAL KEGIATAN PKL

FAKULTAS EKONOMI UNJ TAHUN AKADEMIK 2017 - 2018


No	Bulan/Kegiatan	Oktober 2017	Desember 2017	Januari 2018	Februari 2018
1	Pendaftaran PKL				
2	Kontak dengan Instansi untuk Penempatan PKL				
3	Surat permohonan PKL ke perusahaan				
4	Pelaksanaan program PKL				
5	Penulisan laporan PKL				
6	Penyerahan laporan PKL				
7	Koreksi laporan PKL				
8	Batas akhir penyerahan laporan PKL				

## Lampiran 8. Kartu Konsultasi



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 47212374-706285, Fax (021) 4756288  
 Laman: www.fu.unj.ac.id



**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : **Nadhiloh**

2. No. Registrasi : **813516164**

3. Program Studi : **Pendidikan Bisnis**

4. Dosen Pembimbing : **Dita Purnawita, S.Pd, M.Si**  
 NIP. **198209082010122004**

5. Judul PKL : **LAPORAN PRAKTIK KELTA**  
**LAMBEAN PAGA BAEIAN PENYALAN**  
**UNIT MINI MARKET KOPERASI PESAWAI**  
**BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN)**

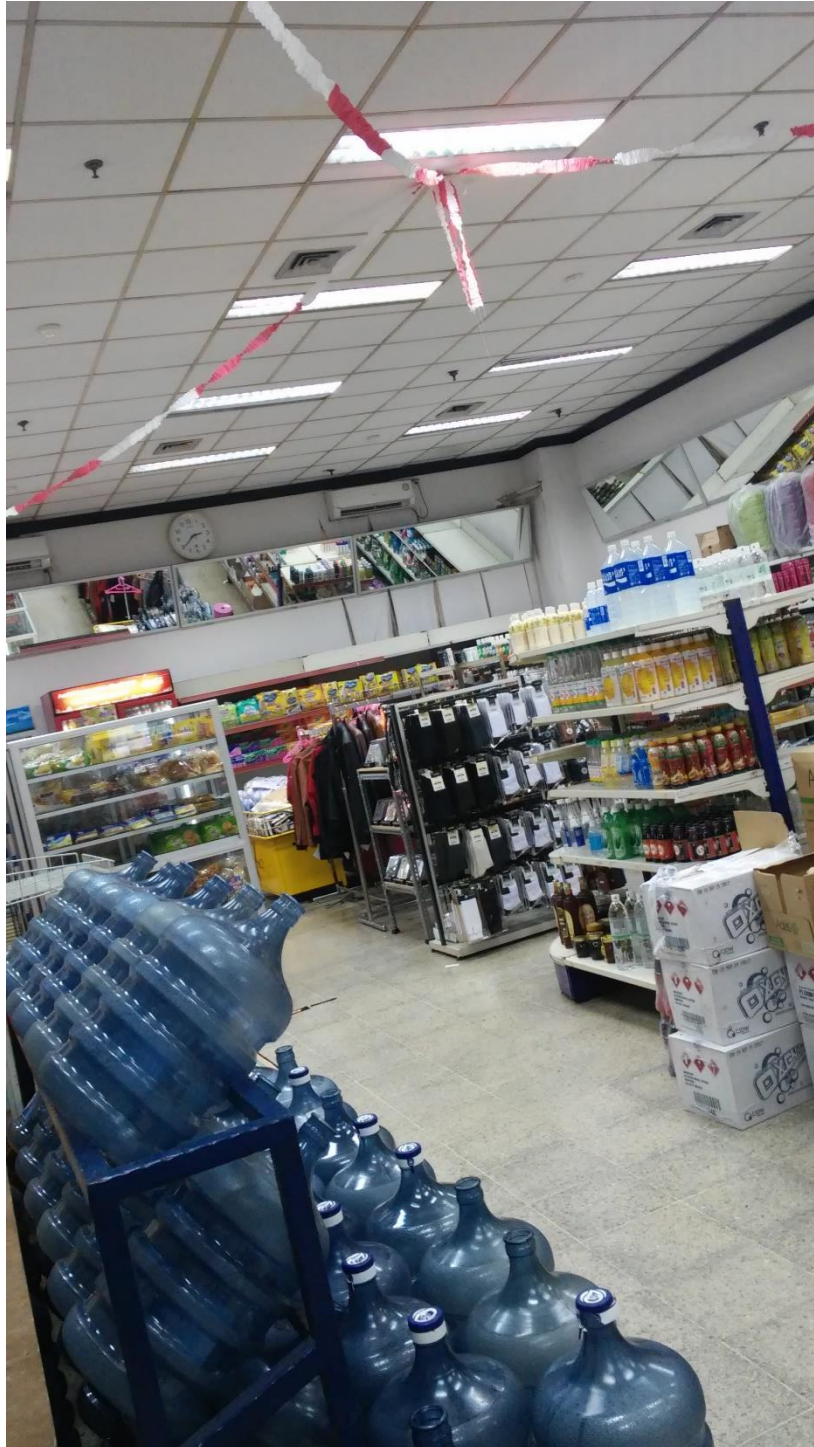
NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 - 2 - 2018	Bab I & II, pendahuluan dan sejarah	Perhatikan format penulisan	<i>[Signature]</i>
2	6 - 2 - 2018	Bab III, Bidang Kerja	Dibuat lebih rinci	<i>[Signature]</i>
3	9 - 2 - 2018	Bab III & IV, kendala dan kesimpulan	teori harus sesuai	<i>[Signature]</i>
4	13 - 2 - 2018	Keseluruhan laporan	melengkapi lampiran	<i>[Signature]</i>
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL *[Signature]*

**Catatan :**  
 1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi  
 2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

## Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan

### Susana toko Koperasi Pegawai BKN



**Gudang tempat penyimpanan stock barang**



**Suasana kantor bagian administrasi toko**



## Kegiatan saat bertugas menjadi kasir kredit



