

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN PADA KOPERASI  
PEGAWAI DEWI SRI DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN  
PANGAN KEMENTERIAN PERTANIAN**

**PANGESTU HENING JALASWARI  
8105128068**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PENDIDIKAN EKONOMI  
PENDIDIKAN EKONOMI DAN KOPERASI  
EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**PANGESTU HENING JALASWARI (8105128068), Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Koperasi Pegawai Dewi Sri Ditjen Tanaman Pangan** . Jakarta: Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2015.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di Koperasi Pegawai Dewi Sri Ditjen Tanaman Pangan ,Jalan AUP Pasar Minggu Jakarta Selatan yang berlangsung pada tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan 6 Februari 2015.

Laporan ini menguraikan manfaat dan tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta segala kegiatan praktikan selama PKL berlangsung. Dalam laporan ini juga diterangkan tugas yang dikerjakan praktikan diantaranya membantu pelaksana administrasi untuk mengecek kembali kas umum koperasi, pemindahbukuan kas umum ke buku besar, membuat neraca, membuat laporan perhitungan hasil usaha.

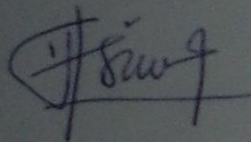
Praktikan memilih Koperasi Pegawai Dewi Sri karena pernah mendapatkan penghargaan dari Dewan Koperasi Indonesia (DEKOPIN) sehingga dapat dikategorikan sebagai koperasi yang berhasil dan maju.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA KOPERASI PEGAWAI DEWI SRI  
Nama Praktikan : Pangestu Hening Jalaswari  
Nomor Registrasi : 8105128068  
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyetujui,

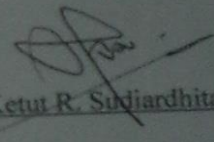
Ketua Program Studi



Drs. Siti Nurjanah, SE, M.Si

NIP. 197020114 199802 2 001

Pembimbing

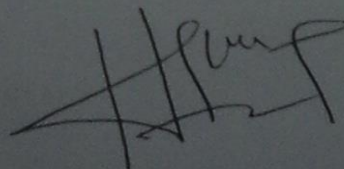


Dr. I Ketut R. Sudiardhita, M.Si

NIP. 19560207 198602 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi



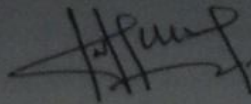
Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si

NIP. 19661030 200012 1 001

Seminar pada tanggal :.....  
(diisi oleh ketua konsentrasi)

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



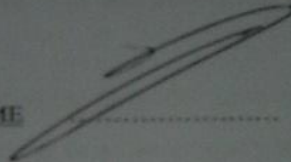
Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si  
NIP. 196610302000121001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

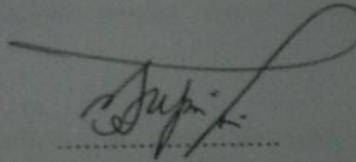
Karuniana Dianta A S, S.IP., ME  
NIP. 198009242008121002



30 Juni 2015

Penguji Ahli

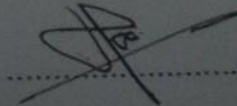
Suparno, S.E., M.Pd  
NIP. 197908282014041001



26 Juni 2015

Dosen Pembimbing

Dr. I Ketut R Sudiarditha M.Si  
NIP.195602071986021001



24 Juni 2015

## **Kata Pengantar**

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, , karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama 1 bulan di Koperasi Pegawai Dewi Sri Ditjen Tanaman Pangan. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan PKL ini masih jauh dari sempurna sehingga masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga tersusunnya Laporan Praktek Kerja Lapangan ini.

1. Bapak Dr I Ketut R. Sudiarditha Msi selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan.
2. Bapak Karuniana Dianta Sebayang SIP,Me. selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi
3. Teman-teman Mahasiswa khususnya di Jurusan Ekonomi Koperasi angkatan 2012 yang senantiasa selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi Jurusan Ekonomi Koperasi khususnya dan pembaca umumnya. Sekaligus menambah pengetahuan tentang Praktik Kerja Lapangan.

Jakarta, April 2015

Pangestu Hening Jalaswari

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	2
C. Kegunaan PKL .....	3
D. Tempat PKL .....	4
E. Jadwal Waktu PKL .....	4
BAB II TINJAUAN UMUM KOPERASI PEGAWAI DEWI SRI	
A. Sejarah Koperasi .....	7
B. Struktur Organisasi .....	9
C. Kegiatan Umum Koperasi .....	11
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja .....	17
B. Pelaksanaan Kerja .....	17
C. Kendala Yang Dihadapi.....	19
D. Cara Mengatasi Kendala .....	20
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan .....	25
B. Saran – Saran .....	26
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Ketatnya persaingan dalam dunia kerja menuntut manusia untuk mempunyai potensi yang unggul agar mampu beradaptasi dengan perkembangan dan perubahan zaman diseluruh aspek kehidupan. Perkembangan dan perubahan tersebut membutuhkan Sumber Daya Manusi (SDM) yang berkualitas. Kualitas Sumber Daya Manusi itulah yang nantinya akan menentukan kemajuan bangsa di mas yang akan datang. Salah satu langkah yang membentuk Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah Pendidikan. Berkaitan dengan usaha untuk menyiapkan Sumber Daya yang berkualitas, Perguruan tinggi berperan dalam mencetak sumber daya manusia yang tangguh, berwawasan luas, dan mampu berdaptasi dengan dunia kerja.

Akan tetapi dalam kegiatan perkuliahan sehari-hari yang didapat oleh hampir sebagian besar mahasiswa adalah berupa teori, oleh karena itu dibutuhkan praktek agar dapat memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja secara lebih dini sehingga diharapkan ketika lulus mahasiswa akan mempunyai gambaran tentang kondisi dunia kerja serta permasalahan yang akan dihadapi. Untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai dunia kerja bagi para mahasiswa. Fakultas Ekonomi UNJ memberikan keterampilan melalui Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dalam suatu koperasi. Praktek

Kerja Lapangan merupakan suatu kegiatan penerapan ilmu yang diperoleh mahasiswa perkuliahan pada suatu lapangan pekerjaan. Yang bertujuan untuk melatih mahasiswa agar mengenal situasi dunia kerja sekaligus untuk meningkatkan kualitas mahasiswa itu sendiri. Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah meneliti serta ikut berpartisipasi langsung dengan mengikuti semua aktifitas di lokasi PKL. Kegiatan ini sesuai dengan kurikulum program Strata-1, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) bahwa pada semester enam, setiap mahasiswa diwajibkan melaksanakan kegiatan PKL yang mempunyai bobot 2 sks.

Tempat praktikan melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan yaitu pada Koperasi Pegawai Dewi Sri. Praktikan memilih Praktek Kerja Lapangan di Koperasi Pegawai Dewi Sri merupakan lembaga keuangan non bank dan organisasi bisnis yang operasikan oleh orang-seorang untuk kepentingan bersama. Alasan praktikan memilih Koperasi Pegawai Dewi Sri karena pernah mendapatkan penghargaan dari Dewan Koperasi Indonesia (DEKOPIN) sehingga dapat dikategorikan sebagai koperasi yang berhasil serta praktikan berharap selama melaksanakan latihan kerja (magang) dapat memperoleh banyak informasi dan pengalaman tentang dunia kerja nyata dimana pengalaman itu dapat praktikan gunakan sebagai bekal awal untuk terjun ke dunia kerja nantinya.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Maksud dilakukannya Praktek Kerja Lapangan yang diterapkan oleh Universitas Negeri Jakarta ini adalah:



1. Meningkatkan dan memperluas keterampilan yang di miliki dalam dunia kerja.
2. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk beradaptasi dengan lingkungan dunia kerja.
3. Sebagai masukan dan umpan balik, guna perbaikan dan pengembangan pendidikan.
4. Sebagai bahan perbandingan antara teori yang didapatkan di kegiatan perkuliahan dengan kenyataan dunia kerja.
5. Agar terpenuhinya salah satu mata kuliah wajib, terutama bagi praktikan yang merupakan mahasiswa dari Jurusan Ekonomi dan Administrasi Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi.

Sedangkan tujuan dari dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan, antara lain :

1. Memperluas wawasan mahasiswa terhadap jenis-jenis pekerjaan pada tempat dimana mahasiswa melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
2. Menghasilkan tenaga kerja yang dapat memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian sesuai dnegan tuntutan lapangan kerja saat ini.
3. Menyiapkan diri menjadi sumber daya manusia yang berkualitas karena memiliki pengetahuan, keterampilan serta keahlian sesuai dengan perkembangan yang ada saat ini

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Dengan diadakannya kegiatan Praktek Kerja Lapangan, didapat beberapa manfaat yang bisa diambil oleh pihak – pihak terkait, antara lain:

#### **1. Bagi Koperasi**

- a. Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara koperasi dengan perguruan tinggi.
- b. Menumbuhkan kerjasama yang paling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat.

## **2. Bagi Mahasiswa**

- a. Memberikan gambaran bagi praktikan mengenai bagaimana cara bekerja yang baik dan benar, sesuai dengan pendidikan yang didapat di bangku kuliah.
- b. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa.
- c. Mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan,
- d. Menumbuhkan rasa tanggung jawab, percaya diri dan disiplin untuk mahasiswa.

## **3. Bagi Fakultas Ekonomi-UNJ**

- a. Menjalin hubungan yang baik antara koperasi dengan universitas, khususnya FE UNJ
- b. Mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan pelajaran yang telah dipelajari pada kegiatan perkuliahan di lingkungan kampus sebagai bahan evaluasi

## **D. Tempat Praktik Kerja Lapangan**

Tempat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

Nama Instansi / Koperasi : Koperasi Pegawai Dewi Sri

Alamat : Jl. AUP Pasar Minggu-Jakarta Selatan

No. Telepon : ( 021 ) - 7806819

#### **E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan**

Waktu praktek kerja lapangan dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, terhitung sejak tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan 06 Februari 2015. Adapun rincian tahapannya, sebagai berikut:

##### 1. Tahap Persiapan

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari informasi tentang beberapa koperasi yang memberi kesempatan kepada mahasiswa untuk melaksanakan praktek kerja lapangan.

Setelah itu praktikan mengambil keputusan untuk mendaftar di Koperasi Dewi Sri Tanaman Pangan. Setelah memutuskan, praktikan mengurus surat permohonan izin pelaksanaan PKL di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan ( BAAK ) yang ditujukan kepada Pimpinan Koperasi Dewi Sri Jenderal Tanaman Pangan.

Setelah surat permohonan selesai dibuat oleh BAAK UNJ, kemudian surat permohonan izin praktek kerja lapangan tersebut diserahkan kepada Sekertaris dari Koperasi Dewi Sri Tanaman Pangan yang selanjutnya akan memberikan kepastian kepada praktikan untuk dapat melaksanakan praktek kerja lapangan di Koperasi Pegawai Dewi Sri.

## 2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan PKL di Koperasi Dewi Sri Direktorat Jenderal Tanaman Pangan dimulai tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan 06 Februari 2015, yang dilaksanakan mulai hari Selasa, 12 Januari 2015 dan kemudian dilanjutkan sesuai dengan hari kerja, yakni:

- Hari Kerja : Senin  
Pukul : 08.00 – 16.00 WIB
- Hari Kerja : Jumat  
Pukul : 08.00 – 16.00 WIB

## 3. Tahap Pelaporan

Setelah menyelesaikan praktik kerja lapangan pada tanggal 5 Januari 2015, praktikan mulai menulis laporan setelah pelaksanaan praktek kerja lapangan dimulai sejak pertengahan Februari 2015 sampai dengan akhir bulan Februari 2015. Hal ini dilakukan demi penyempurnaan (baik isi laporan maupun lampiran-lampiran yang diperlukan untuk mendukung kesempurnaan laporan).

Tabel 1.1: Jadwal Waktu Praktek Kerja Lapangan

<b>Bulan / Tahap</b>	<b>Desember</b>	<b>Januari</b>	<b>Februari</b>
Persiapan			
Pelaksanaan			
Pelaporan			

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM**

#### **A. Kementerian Pertanian Republik Indonesia**

##### **▶ Sejarah**

Departemen Pertanian didirikan pada tanggal 1 Januari 1905 berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda tanggal 23 September 1904 No. 20 Staatsblaad 982 yang didasarkan pada Surat Keputusan Raja Belanda No. 28 tanggal 28 Juli 1904 (Staatsblaad No. 380). Direktur Pertama Departemen Pertanian adalah Dr. Melchior Treub. Sejak tanggal 19 Agustus 1945, urusan pertanian, perdagangan, dan perindustrian berada di bawah Kementerian Kemakmuran yang merupakan kabinet pertama Republik Indonesia setelah kemerdekaan. Menteri Kemakmuran yang pertama adalah Ir. Pandji Soerachman Tjokroadisoerjo.

##### **▶ Visi**

Terwujudnya pertanian industrial unggul berkelanjutan yang berbasis sumberdaya lokal untuk meningkatkan kemandirian pangan, nilai tambah, daya saing, ekspor dan kesejahteraan petani

► **Misi**

1. Mewujudkan sistem pertanian berkelanjutan yang efisien, berbasis iptek dan sumberdaya lokal, serta berwawasan lingkungan melalui pendekatan sistem agribisnis
2. Menciptakan keseimbangan ekosistem pertanian yang mendukung keberlanjutan peningkatan produksi dan produktivitas untuk meningkatkan kemandirian pangan
3. Mengamankan plasma-nutfah dan meningkatkan pendayagunaannya untuk mendukung diversifikasi dan ketahanan pangan
4. Menjadikan petani yang kreatif, inovatif, dan mandiri, serta mampu memanfaatkan iptek dan sumberdaya lokal untuk menghasilkan produk pertanian berdayasaing tinggi
5. Meningkatkan produk pangan segar dan olahan yang aman, sehat, utuh dan halal dikonsumsi
6. Meningkatkan produksi dan mutu produk pertanian sebagai bahan baku industri
7. Mewujudkan usaha pertanian yang terintegrasi secara vertikal dan horizontal guna menumbuhkan usaha ekonomi produktif dan menciptakan lapangan kerja di pedesaan
8. Mengembangkan industri hilir pertanian yang terintegrasi dengan sumberdaya lokal untuk memenuhi permintaan pasar domestik, regional, dan internasional

9. Mendorong terwujudnya sistem kemitraan usaha dan perdagangan komoditas pertanian yang sehat, jujur, dan berkeadilan
10. Meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan aparatur pemerintah bidang pertanian yang amanah dan profesional

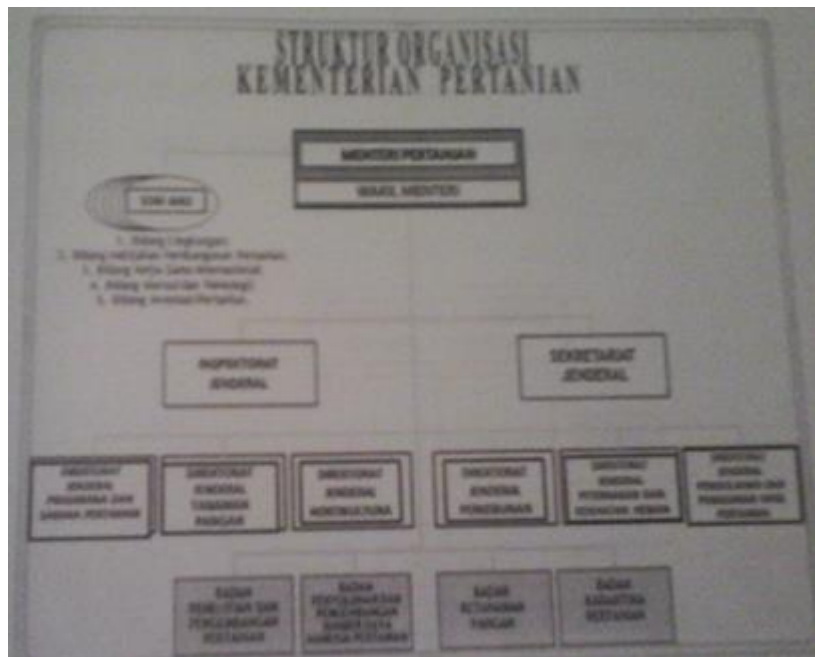
▶ **Tugas**

Menyelenggarakan urusan di bidang pertanian dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

▶ **Fungsi**

- a. Perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang pertanian;
- b. Pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Pertanian;
- c. Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Pertanian;
- d. Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Pertanian di daerah; dan
- e. Pelaksanaan kegiatan teknis yang berskala nasional.

Tugas dan fungsi Eselon 1 Kementerian Pertanian sesuai Peraturan Presiden RI No 24 Tahun 2010 tentang kedudukan, tugas, dan fungsi, kementerian negara serta susunan organisasi, tugas dan fungsi Eselon 1 Kementerian Negara.

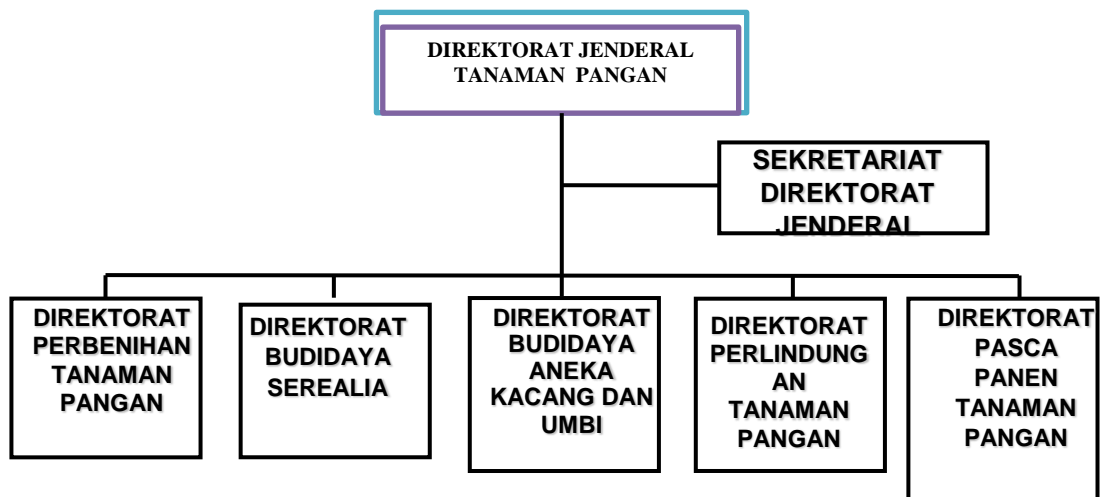


## B. Direktorat Jenderal Tanaman Pangan

- ▶ **Tugas** : merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang tanaman pangan.
- ▶ **Fungsi**
  - a. perumusan kebijakan di bidang perbenihan, budidaya, perlindungan, dan pascapanen tanaman pangan;
  - b. pelaksanaan kebijakan di bidang perbenihan, budidaya, perlindungan, dan pascapanen tanaman pangan;
  - c. penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perbenihan, budidaya, perlindungan, dan pascapanen tanaman pangan;
  - d. pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang perbenihan, budidaya, perlindungan, dan pascapanen tanaman pangan; dan



e. pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.



### C. Koperasi Dewi Sri

#### ◆ Pendahuluan

Pengurus dan Pengawas dalam suatu koperasi merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Undang – Undang Perkoperasian Nomor 25 Tahun 1992. Maka pengurus maupun pengawas telah menyusun laporan dimaksud sebagai sarana pertanggungjawaban kepada anggota.

#### 1. Susunan Organisasi

Susunan organisasi koperasi Dewi Sri dan Pengawas tahun buku 2013 dibentuk atas dasar keputusan rapat anggota tahun buku 2010 pada tanggal 21 Maret 2011 untuk masa bakti tiga tahun ( 1 Januari 2011 s/d 31 Desember 2013 ). Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

1. Pelindung : Direktur Jenderal Tanaman Pangan

2. Pembina : Sekertaris Ditjen. Tanaman Pangan  
Direktur Budidaya Serealia  
Direktur Perbenihan
3. Penasehat : Kepala Bagian Keuangan dan Perlengkapan
4. Pengurus :
  - a. Ketua Umum : Iman Siswadi
  - b. Sekretaris : Imam Mawardi
  - c. Bendahara : Mas Soleh Robana
5. Pengawas :
  - a. Ketua : Listiyo Hendrik, SP
  - b. Sekretaris : Drs. Abdul Munir
  - c. Anggota : Drs. Mugianto

Mengingat kegiatan usaha koperasi Dewi Sri cukup banyak, maka dalam rangka efisiensi dalam pelaksanaan usaha, Koperasi Dewi Sri tetap menggunakan pola kerja Sistem Manajer. Unit – unit usaha serta tenaga kerja yang dikelola oleh Manajer pada Koperasi Dewi Sri sesuai dengan bidang kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Manajer : Suradi
2. Pelaporan : Putri Kartika, SE, AK
3. Unit simpan pinjam : Mas Soleh Robana
4. Unit toko : Mujdi Triastuti

Khaeruddin

5. Unit aneka jasa : Eko Haryoto

## 2. Keanggotaan Koperasi Dewi Sri

Jumlah seluruh anggota Koperasi Dewi Sri sampai saat ini tercatat sebanyak 440 orang dengan perincian sebagai berikut :

1. Berdasarkan status pegawai :

➤ Capeg. & PNS	:	391
➤ Honorer & Pensiunan	:	<u>49</u>
Jumlah	:	<u><b>440</b></u>

2. Berdasarkan golongan :

➤ Golongan I & II	:	119
➤ Golongan III & IV	:	272
➤ Honorer & Pensiunan	:	<u>49</u>
Jumlah	:	<u><b>440</b></u>

3. Berdasarkan unit kerja Eselon II :

➤ Sekretariat Ditjen. TP	:	140
➤ Dit. Perbenihan	:	56
➤ Dit. Budidaya Serealia	:	55
➤ Dit. Budidaya Kacang Umbi	:	39
➤ Dit. Perlindungan Tanaman	:	13
➤ Sekretariat Ditjen. Horti	:	13
➤ Dit. Aneka Tanaman Horti	:	14

➤ Dit. Perbenihan Horti	:	21
➤ Dit. Pasca Panen	:	33
➤ Dit. Sayuran Horti	:	7
➤ Lain – lain	:	<u>49</u>
Jumlah	:	<u>440</u>

4. Perbandingan jumlah anggota 3 (tiga) tahun terakhir :

Tahun 2011 = 494 orang

Tahun 2012 = 461 orang

Tahun 2013 = 440 orang ( masuk 8 orang, keluar 29 orang)

### **3. Kegiatan Usaha dan Keuangan**

Dalam memenuhi kebutuhan anggota baik di bidang keuangan maupun keperluan sehari-hari di kantor seperti, makanan dan minuman di kantor, serta membantu kebutuhan perkantoran seperti fotocopy, pencetakan, ATK dan bahan komputer, maka Koperasi Dewi Sri melakukan beberapa kegiatan sebagai berikut :

1. Simpan pinjam
2. Perdagangan (toko)
3. Aneka jasa

Adapun secara rinci dapat disampaikan sebagai berikut :

#### **1. Unit Simpan Pinjam**

- a. Simpanan Anggota

Sampai dengan tanggal 13 Desember 2013 jumlah seluruh simpanan anggota Koperasi Dewi Sri telah mencapai Rp. 3.204.211.795,- dengan perincian sebagai berikut :

- Simpanan pokok	=	Rp.	22.222.000
- Simapanan wajib	=	Rp.	881.402.107
- Tabungan wajib PKPRI	=	Rp.	11.538.432
- Simpanan khusus	=	Rp.	761.280.040
- Simpanan sukarela	=	Rp.	944.722.255
- Simpanan jasa SSR	=	Rp.	153.643.543
- Tabungan khusus Hari Haya	=	Rp.	387.369.200
- Simpanan jasa tabsus	=	<u>Rp.</u>	<u>42.034.218</u>
	o	<u>Jumlah =</u>	<u>Rp. 3.204.211.795</u>

b. Pinjaman anggota dan penghasilan

Jumlah pinjaman anggota terhadap Koperasi Dewi Sri dari tahun ke tahun selalu meningkat. Untuk tahun buku 2013 rata-rata jumlah uang yang dipinjam oleh adalah sebesar Rp. 2.092.856.165,-. Penghasilan yang diperoleh dari kegiatan ini sebesar Rp. 370.042.525,- .

c. Sisa hasil usaha

Untuk tahun buku 2013, Unit Usaha Simpan Pinjam mendapatkan SHU sebesar Rp. 175.036.859,- atau mengalami penurunan dari tahun buku sebelumnya sebesar Rp. 64.639.008,-. Beberapa sebab

yang mengakibatkan terjadinya penurunan SHU antara lain adalah sebagai berikut :

- Banyaknya anggota yang mengajukan pinjaman ke BRI, mengakibatkan turunnya jumlah pinjaman anggota kepada Koperasi Dewi Sri.
- Meningkatnya beban biaya bunga simpanan anggota baik simpanan sukarela maupun tabungan khusus yang cukup tinggi, yaitu mencapai Rp. 132.590.359,-
- Adanya beberapa pinjaman anggota bermasalah sehingga mengakibatkan jasa pinjaman tidak terbayar sebagaimana mestinya.

## **2. Unit Usaha Toko**

Unit tahun buku 2013, SHU unit usaha toko mengalami penurunan cukup tajam, tahun lalu unit usaha toko dapat memperoleh SHU sebesar Rp. 19.698.750,- akan tetapi tahun ini hanya mencapai Rp. 11.864.040,- atau menurun sebesar Rp. 7.834.710,- (39,77%).

## **3. Unit Aneka Jasa**

Dalam rangka meningkatkan penghasilan koperasi, maka di samping kegiatan usaha sebagaimana diatas, Koperasi Dewi Sri juga melakukan beberapa usaha yaitu : Sewa kios, Usaha Fotokopi dan penjualan kebutuhan kantor ( ATK dan lain - lain ). Penghasilan kotor yang diperoleh dari kegiatan ini adalah :

- Sewa kios : Rp. 51.800.000,-

- Jasa ATK : Rp. 16.430.000,-
- Fotokopi : Rp. 9.600.000,-

Sedangkan SHU yang diperoleh dari kegiatan ini adalah sebesar Rp. 66.218.000,- atau menurun sebesar Rp. 12.683.000,- atau 16,27%.

#### **4. Laporan Keuangan**

##### **a. Umum**

Dalam laporan keuangan, Pengurus menyajikan Neraca dan Perhitungan Laba/Rugi. Neraca menggambarkan tentang keadaan dari mana sumber dana didapat dan kemana sumber dana tersebut dialokasikan. Sedangkan Perhitungan Laba/Rugi akan menggambarkan tentang prestasi yang diperoleh melalui berbagai kegiatan yang dilakukan oleh koperasi dalam suatu periode.

##### **b. Neraca dan Perhitungan Laba/Rugi**

### **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

## **A. Bidang Kerja**

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan, praktikan dituntut untuk melatih ketelitian, keterampilan, kedisiplinan, dan bertanggung jawab pada tugas yang diberikan kepada praktikan.

Praktikan diberikan tugas di beberapa unit usaha Koperasi Dewi Sri Tanaman Pangan. Berikut adalah tugas yang diberikan kepada praktikan:

### **1. Unit Usaha Toko**

Dalam bidang kerja di unit toko, praktikan mendapatkan tugas untuk menjadi kasir. Pelaksanaan kerja di Unit Toko dilakukan selama 20 hari terhitung mulai tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan 06 Februari 2015. Selain itu Praktikan mendapatkan tugas untuk merekap data penjualan barang di toko.

### **2. Pajak Koperasi**

Koperasi Pegawai Dewi Sri dapat dikatakan terlibat aktif dalam pembayaran Pajak yang selalu dibayarkan setiap tahunnya. Praktikan mendapatkan tugas untuk menginput/menerima dan mengolah SPT Pajak Koperasi Pegawai Dewi Sri.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Koperasi Dewi Sri yang dimulai pada tanggal 12 Januari 2015 sampai dengan 06 Februari



2015, praktikan dibantu oleh manager koperasi yaitu bapak Suradi dan staff dari unit toko ibu Murti dan bapak Udin untuk dapat memahami pelaksanaan kerja di unit-unit usaha koperasi. Beliau memberikan bimbingan dan arahan kemana praktikan harus mengawasi pekerjaan.

Tahapan awal sebelum memulai kegiatan praktek kerja lapangan, Bapak Suradi mengenalkan beberapa unit usaha yang ada di dalam Koperasi Dewi Sri serta unit usaha mana yang cocok dijadikan tempat kegiatan praktek kerja lapangan berlangsung yaitu:

### **1. Unit Usaha Toko**

Pada unit toko koperasi menjual berbagai yang diperlukan oleh pegawai Dirjen Tanaman Pangan yaitu, makanan dan minuman, pakaian, alat tulis kantor, serta kebutuhan rumah tangga seperti sabun mandi, sabun cuci muka, pasta gigi, dll. Karena pada unit toko diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik dari segi mutu, jenis, dan volumenya kepada pelanggan (anggota).

Kemudian dapat meningkatkan dan mengendalikan laju perputaran modal, mengendalikan harga barang-barang agar tidak lebih tinggi dari harga pasar, serta meningkatkan tertib administrasi keuangan dan barang. Tugas yang diberikan kepada praktikan di unit toko adalah menjadi kasir, dimana melayani pelanggan yang akan membayar setiap barang yang akan

dibeli. Selain menjadi kasir praktikan juga mencatat data penjualan dari barang toko dan mencatat pengeluaran (belanja) barang toko.

## **2. Pajak**

Koperasi Pegawai Dewi Sri dapat dikatakan patuh dalam membayar pajak setiap tahunnya. Ini terlihat ketika manajer koperasi Bapak Suradi memberikan tugas kepada praktikan untuk menginput dan mengolah SPT Pajak Koperasi. Namun sebelumnya beliau memberikan bimbingan terlebih dahulu kepada praktikan dalam menginput SPT pajak Koperasi.

### **C. Kendala yang dihadapi**

Pada pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, praktikan mengalami kendala-kendala. Berikut adalah kendala-kendala yang dihadapi oleh praktikan:

1. Ketelitian dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Hal ini dibutuhkan ketika praktikan menjadi kasir, karena menjadi kasir praktikan harus teliti dalam mengingat harga barang dan menghitung uang. Begitu pula ketika praktikan menjadi staff peminjaman, dikarenakan terdapat hitungan untuk potongan-potongan peminjaman.
2. Kesulitan yang dihadapi oleh praktikan ialah ruang kerja yang minim pada ruangan koperasi simpan pinjam yang sekaligus menjadi ruang

kerja bagi pengurus dan juga meja serta bangku di unit toko sehingga terkadang praktikan bergantian meja dengan pegawai tetap koperasi dalam bekerja.

3. Pada unit toko pencatatan stock barang dan belanja toko masih dilakukan secara manual dalam kesehariannya. Sehingga praktikan harus teliti dalam mencatat data penjualan dan belanja barang toko.
4. Unit toko tempat praktikan melakukan PKL hanya memiliki seorang pegawai yang setiap hari mengurus penjualan, pembelian, serta mencatat arus kas pada unit toko tersebut.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Dalam mengatasi kendala, praktikan selalu berusaha melakukan yang terbaik agar hasil yang didapatkan memuaskan bagi praktikan maupun pihak koperasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Usaha-usaha yang dilakukan praktikan untuk mengatasi kendala antara lain:

1. Ketelitian dalam melakukan pekerjaan.

Masalah yang dihadapi praktikan ialah dikarenakan berhadapan langsung dengan pelanggan dimana berkaitan langsung dengan ketelitian terhadap laporan keuangan. Dan upaya yang dilakukan dari masalah tersebut adalah dituntut kinerja praktikan yang baik

untuk menjaga keakuratan dan ketepatan data secara teliti dan cermat mengolah data yang ada. Sehingga tidak ada kesalahan pada proses menginput data belanja dan pengeluaran toko agar ketika diinput kedalam buku besar, perhitungannya dapat balance/sesuai.

## 2. Kesulitan menggunakan fasilitas kantor

Kesulitan yang praktikan hadapi adalah meja yang hanya cukup untuk menampung pegawai koperasinya saja, sehingga menyebabkan seringnya praktikan bergantian dengan pegawai atau melakukan perhitungan di toko koperasi. Hal ini menyebabkan tertundanya praktikan dalam menyelesaikan tugas. Dan upaya yang dapat dilakukan adalah sebaiknya unit toko dapat menata ulang kembali letak barang dan meja yang ada di koperasi, dan juga disesuaikan dengan luas ruangan agar terlihat menjadi tidak terlalu sempit.

Dengan adanya fasilitas yang memadai akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya efisiensi dan efektifitas kerja yang dilakukan sumber daya manusia tersebut. Dengan mengetahui hal tersebut dan kemungkinan kecil fasilitas pendukung tersebut dapat segera dilengkapi mengingat praktikan bukan orang yang berwenang untuk mengajukan hal tersebut, maka praktikan mengatasi hal tersebut dengan duduk di meja tamu agar dapat tugas dapat diselesaikan tepat waktu.

### 3. Kurangnya pelayanan anggota.

Masalah yang dihadapi adalah dikarenakan minimnya anggota dan pegawai di Ditjen Tanaman Pangan dalam memanfaatkan unit usaha toko koperasi. Alasannya adalah lokasi toko yang dinilai kurang strategis, kondisi toko yang dinilai kurang nyaman. Namun dari segi harga yang ditawarkan tidak jauh dengan harga di toko lain. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>1</sup>

Menurut Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.<sup>2</sup>

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson dan Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandanga sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: operasi jasa; dan

---

<sup>1</sup> Kotler Philip , (ed: Laksana) : *Manajemen Pemasaran* , 2008. Erlangga: Jakarta

<sup>2</sup> Gronoos, (ed: Tjiptono) : *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi: Yogyakarta

penyampaian jasa.<sup>3</sup> Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan. Dalam hal ini diperlukan adanya kemampuan pengurus koperasi dalam melayani kebutuhan pelanggan khususnya kebutuhan pokok sehari-hari di unit usaha toko. Agar unit toko dapat berkembang dan memberikan keuntungan lebih bagi koperasi Dewi Sri.

#### 4. Kesulitan dalam hal memberikan informasi mengenai Koperasi

Masalah yang kami hadapi dikarenakan para pengurus koperasi memiliki pekerjaan lain sehingga praktikan tidak dapat terlalu sering bertemu dengan pengurus koperasi khususnya manajer koperasi. Dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas dinilai kurang fokus dalam pekerjaannya karena memiliki tugas sampingan, dengan demikian pengurus dinilai kurang memiliki bekal dalam manajemen koperasi. Disisi lain, pengurus anggota Koperasi Pegawai Dewi Sri juga belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan melayani anggota, sedangkan anggota tergolong pasif artinya anggota hanya mengikuti kewajiban iuran yang menjadi keputusan RAT.

---

<sup>3</sup> Lovelock, Petterson (ed Tjiptono), 2005

Pengurus koperasi adalah pemegang kuasa rapat anggota untuk mengelola koperasi, artinya pengurus hanya boleh melakukan segala macam kreasi manajemen yang tidak keluar dari koridor keputusan rapat anggota.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 1992, Pengurus Koperasi adalah suatu perangkat organisasi koperasi yang merupakan suatu lembaga/badan struktural organisasi koperasi dan dalam Pasal 29 ayat 2 Undang-Undang No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian disebutkan bahwa pengurus merupakan pemegang kuasa rapat anggota, sedang dalam pasal 30 diantaranya juga disebutkan bahwa:

- Pengurus bertugas mengelola koperasi dan usahanya.
- Pengurus berwenang mewakili koperasi di dalam dan diluar pengadilan.
- Tugas dan kewajiban pengurus koperasi adalah memimpin organisasi dan usaha koperasi serta mewakilinya di muka dan di luar pengadilan sesuai dengan keputusan-keputusan rapat anggota. Tugas dan kewajiban tersebut antara lain adalah :
  - Mengelola koperasi dan usahanya
  - Mengajukan Rancangan Rencana Kerja, dan belanja koperasi.
  - Menyelenggarakan Rapat Anggota.

- Mengajukan Laporan Keuangan dan pertanggung jawaban daftar anggota dan pengurus.
- Wewenang
- Mewakili koperasi di dalam dan di luar pengadilan.
- Meningkatkan peran koperasi.<sup>4</sup>

Selain itu, dilihat dari sisi manajemen koperasi Menurut G.Terry Manajemen koperasi adalah suatu proses untuk mencapai tujuan melalui usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Untuk mencapai tujuan Koperasi, perlu diperhatikan adanya sistim Manajemen yang baik, ar tujuannya berhasil yaitu dengan diterapkannya fungsi-fungsi manajemen.<sup>5</sup> Sedangkan menurut A.H. Gopnar dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis mengatakan bahwa manajemen koperasi pada dasarnya dapat ditelaah dari tuga sudut pandang, yaitu organisasi, proses dan gaya.

Dari sudut pandang organiasasi, manajemen koperasi pada prinsipnya terbentuk dari tiga unsur yaitu anggota, pengurus dan karyawan.<sup>6</sup> Sejalan dengan Suharsono Sangir, sistem manajemen di lembaga koperasi harus mengarah kepada manajemen partisipatuf yang di dalamnya terdapat kebersamaan, keterbukaan sehingga setiap anggota koperasi baik yang turut dalam pengelolaan (kepengurusan usaha) ataupun yang di luar kepengurusan (anggota biasa),

---

<sup>4</sup> Undang-undang No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian

<sup>5</sup> George Terry, *Prinsip-prinsip manajemen*, 2009,.Bumi Aksara: Jakarta

<sup>6</sup> Gopnar,A.H, *Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi*, 2001, (ed: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Sumatera Utara) Fakultas Ekonomi UMSU.



memiliki rasa tanggung jawab bersama dalam organisasi koperasi (Anoraga dan Widiyanti,1992).<sup>7</sup>

Berdasarkan teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Koperasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh pengurus maupun anggota koperasi berdasarkan atas azas kekeluargaan dan kebersamaan untuk mencapai tujuan.

---

<sup>7</sup> Anoraga, Panji dan Widiyanti, *Dinamika Koperasi*, 1992, Rineka Cipta: Jakarta.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Koperasi Pegawai Dewi Sri adapun pembelajaran yang praktikan dapat adalah banyak pengetahuan mengenai koperasi yang praktikan dapat di bangku kuliah untuk di terapkan ketika Praktek Kerja Lapangan, pengetahuan inilah yang membantu praktikan agar mendapatkan hasil yang optimal. Selain itu, Praktek Kerja Lapangan membantu praktikan agar dapat mengenal dunia kerja lebih awal.

Berdasarkan uraian Laporan Praktek Kerja Lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Banyak teori yang telah diajarkan saat di perkuliahan ternyata banyak yang diterapkan pada saat Praktek Kerja Lapangan terutama teori – teori mengenai koperasi serta tata kelolanya.
2. Setelah praktikan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan maka praktikan lebih memahami bahwa dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran untuk menyelesaikan pekerjaan dan komunikasi yang baik dengan karyawan lain.

3. Disiplin adalah hal yang diperlukan di dalam dunia kerja agar dapat menyelesaikan tugas tepat waktu keterlambatan dalam penyelesaian tugas adalah hal yang tidak ditoleransi di dalam dunia kerja.

## **B. Saran**

Berdasarkan Praktek Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan oleh praktikan, adapun saran yang dapat praktikan sampaikan untuk Koperasi Pegawai Dewi Sri adalah sebagai berikut:

1. Koperasi sebaiknya lebih membuka peluang bagi pratikan baik dari Mahasiswa maupun Siswa Sekolah untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di koperasi. Karena di koperasi tersebut praktikan merupakan orang yang pertama kali melakukan Praktik Kerja Lapangan di Koperasi Dewi Sri.
2. Koperasi lebih memaksimalkan sumber daya yang ada untuk keberhasilan koperasi. Dalam permodalan koperasi sebaiknya dipergunakan untuk pengembangan usaha atau kepemilikan asset finansial lain agar tetap terjadi perputaran modal.
3. Memindah lokasi unit Toko tempat yang lebih strategis agar tidak hanya anggota dan pegawai saja yang dapat berinteraksi dengan koperasi namun masyarakat juga dapat merasakan manfaat dari adanya Koperasi Dewi Sri Dirjen Tanaman Pangan.

## DAFTAR PUSTAKA

Philip Kotler, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga: Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi:  
Yogyakarta

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang  
Perkoperasian

Terry George R, 2009, *Prinsip-prinsip Manajemen* cetakan 10, PT.Bumi Aksara:  
Jakarta.

Gopnar A.H, 2001, *Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi* ,  
dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis , Sumatera Utara : Fakultas Ekonomi  
UMSU.

## **ABSTRACT**

*A Cooperative should be consider various factors that affect the achievement of cooperative goals, among which the service of members. Ability managerial capacity measured from influencing the process , decision making , communication , and innovative . The role of government is measured from the effort to create and develop a climate and conditions that promote the growth and popularization , guidance and ease . While business success is measured by the achievement of business objectives that can be seen from the success of Business and member satisfaction.*

*Keywords: cooperatives management,service of quality,and good goverments*

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang Praktek Kerja**

#### **Lapangan**

Koperasi berfungsi sebagai alat ekonomi yang dapat mensejahterakan rakyat. Koperasi pun memiliki peranan yang besar dalam pembangunan nasional, sebagai usaha bersama yang berasaskan kekeluargaan, koperasi haruslah dikelola dengan prinsip-prinsip secara tepat. Untuk mendirikan suatu koperasi perlu memenuhi beberapa syarat dan kriteria. Diantaranya ialah, lingkungan kerja koperasi yang mendukung, sumber daya manusia yang berkualitas serta kemampuan manajerial koperasi yang perlu diperankan secara tepat dalam

organisasi koperasi, baik itu sebagai anggota, pengurus, pengawas maupun pengelola. Hal tersebut akan sangat berdampak terhadap hasil kerja yang secara umum ditunjukkan pada keadaan koperasi yang sehat dalam organisasi, usaha maupun mental.

Sementara ini keberhasilan koperasi sebagai salah satu sektor pelaku ekonomi di Indonesia, selain BUMN dan Swasta, masih banyak dipertanyakan oleh berbagai pihak. Dengan kata lain motor penggerak bagi usaha koperasi adalah ditangan pengurus. Oleh karena itu dibutuhkan orang-orang yang mempunyai latar belakang pengetahuan yang luas dalam bidang koperasi dan dalam hal kemasyarakatan. Kemampuan manajerial pengurus diukur dari proses mempengaruhi, pengambilan

keputusan, komunikasi, dan inovatif. Peran pemerintah diukur dari upaya menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan, bimbingan dan kemudahan. Sedangkan keberhasilan usaha diukur dari pencapaian tujuan bisnis success yaitu dilihat dari Sisa Hasil Usaha dan juga kepuasan anggota.

Kepuasan anggota dapat dilihat dari Pelayanan yang diterima selama menjadi anggota koperasi, pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu (Kotler, 2008:83).<sup>8</sup> Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang yang

---

<sup>8</sup> Philip Kotler, hal 83. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga: Jakarta.

mempertinggi kepuasan anggota<sup>9</sup>. Dilihat dari sisi kinerja pengurus Koperasi Pegawai Dewi Sri secara umum pengurus melaksanakan tugas dengan baik, terorganisir dan mempunyai pemahaman tentang koperasi dengan baik, namun dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas dinilai kurang fokus dalam pekerjaannya karena memiliki tugas sampingan, dengan demikian pengurus dinilai kurang memiliki bekal dalam manajemen koperasi. Disisi lain pengurus anggota Koperasi Pegawai Dewi Sri juga belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan melayani anggota, sedangkan anggota tergolong pasif artinya anggota hanya mengikuti kewajiban iuran

yang menjadi keputusan RAT. Dalam hal berbelanja kebutuhan pokok masih banyak anggota yang berbelanja di toko lain sementara Koperasi Pegawai Dewi Sri sudah menyediakan toko untuk kebutuhan pokok sehingga masih banyak anggota yang belum memanfaatkan keberadaan unit toko. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi di Koperasi Pegawai Dewi Sri.

## **Landasan Teori**

### **1. Kualitas Pelayanan Anggota**

Keberhasilan koperasi dapat diukur dari pencapaian tujuan bisnis success yaitu dilihat dari Sisa Hasil Usaha dan juga kepuasan anggota. Kepuasan anggota dapat diukur dari Kualitas Pelayanan yang dimana

---

<sup>9</sup> Daviddow, Total Customer Service.  
New York : Harper & Row Publisher

menurut Lupiyoadi (2001:158), nasabah/anggota akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan apa yang diharapkannya.<sup>10</sup> Menurut Kotler dalam Laksana (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>11</sup>

Sejalan dengan pendapat Kotler, Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian

aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.<sup>12</sup>

Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: operasi jasa; dan penyampaian jasa.<sup>13</sup>

Berdasarkan teori diatas maka

---

<sup>10</sup> Rambat Lupiyoadi, hal 158.  
Manajemen Pemasaran  
Jasa, Salemba Empat: Jakarta

<sup>11</sup> Kotler Philip, Laksana : *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2008

---

<sup>12</sup> Tjiptono, Fandy. 2005, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi: Yogyakarta.

<sup>13</sup> Peterson dan Walker dalam Tjiptono, 2005



dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.

### 1.1 DIMENSI PELAYANAN

Menurut Parasuraman (1998:77) bahwa terdapat lima dimensi pelayanan :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari

pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta

memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>14</sup>

## 2. Manajerial Pengurus

### 2.1 Pengurus Koperasi

Pengurus koperasi adalah pemegang kuasa rapat anggota untuk mengelola koperasi, artinya pengurus hanya boleh melakukan segala macam kreasi manajemen yang tidak keluar dari koridor keputusan rapat anggota.<sup>15</sup> Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 1992, Pengurus koperasi adalah suatu perangkat organisasi koperasi yang merupakan suatu lembaga/badan struktural

organisasi koperasi<sup>16</sup> dan dalam pasal 29 ayat 2 undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian disebutkan bahwa pengurus merupakan pemegang kuasa rapat anggota<sup>17</sup>, sedang dalam pasal 30 di antaranya juga disebutkan bahwa :

- Pengurus bertugas mengelola koperasi dan usahanya.
- Pengurus berwenang mewakili koperasi di dalam dan di luar pengadilan.
- Tugas dan kewajiban pengurus koperasi adalah memimpin organisasi dan usaha koperasi serta mewakilinya di muka

---

<sup>14</sup> Parasuraman, A. dkk. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64. Hal 12-40.

<sup>15</sup> Undang-undang No 25 Tahun 1992, *tentang pengurus koperasi*. Jakarta.

---

<sup>16</sup> Undang-undang No 25 Tahun 1992, *tentang kepengurusan*

<sup>17</sup> Undang-undang No 25 Tahun 1992, *Pasal 29 ayat 2, tentang perkoperasian*. Jakarta.

dan di luar pengadilan sesuai dengan keputusan-keputusan rapat anggota. Tugas dan Kewajiban tersebut antara lain adalah :

- Mengelola koperasi dan usahanya.
- Mengajukan rancangan Rencana kerja, dan belanja koperasi.
- Menyelenggarakan Rapat Anggota.
- Mengajukan laporan keuangan & pertanggung jawaban daftar anggota dan pengurus.
- Wewenang.

- Mewakili koperasi di dalam & luar pengadilan.
- Meningkatkan peran koperasi.<sup>18</sup>

### **Tanggung Jawab Pengurus koperasi**

Pengurus koperasi bertanggungjawab atas segala upaya yang berhubungan dengan tugas kewajiban, dan wewenangnya. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan pengurus koperasi merupakan hal yang perlu dilakukan dalam rangka mencapai keberhasilan koperasi. Perubahan yang terjadi dalam perekonomian nasional harus diimbangi dengan

---

<sup>18</sup> Undang-undang No 25 Tahun 1992, pasal 30, tentang pengurus.

kemampuan pengelola koperasi dalam mencari, menemukan dan memanfaatkan setiap peluang yang ada. Untuk mewujudkan semua itu, maka perlu dilakukan upaya-upaya yang nyata dan yang tepat untuk menjadi seorang wirausaha koperasi yang sukses. Sehingga indikator yang digunakan pada variabel kemampuan manjerial pengurus adalah:

- Kemampuan mengelola dan memanfaatkan dana.
- Kemampuan membangun komunikasi dengan anggota.
- Kemampuan mengkoordinasi

anggota dan melaksanakan program kerja

## 2.2 Manajemen Koperasi

Menurut G.Terry, Manajemen Koperasi adalah suatu proses untuk mencapai tujuan melalui usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan. Untuk mencapai tujuan Koperasi, perlu diperhatikan adanya sistim Manajemen yang baik, agar tujuannya berhasil, yaitu dengan diterapkannya fungsi-fungsi manajemen.<sup>19</sup> Sedangkan Menurut A.H. Gopnar dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis mengatakan bahwa manajemen koperasi pada

---

<sup>19</sup> Terry, George R., 2009, *Prinsip-Prinsip Manajemen* cetakan 10, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

dasarnya dapat ditelaah dari tiga sudut pandang yaitu organisasi, proses, dan gaya. Dari sudut pandang organisasi, manajemen koperasi pada prinsipnya terbentuk dari tiga unsur yaitu anggota, pengurus, dan karyawan.<sup>20</sup> Sejalan dengan Suharsono Sagir, sistem manajemen di lembaga koperasi harus mengarah kepada manajemen partisipatif yang di dalamnya terdapat kebersamaan, keterbukaan, sehingga setiap anggota koperasi baik yang turut dalam pengelolaan (kepengurusan usaha) ataupun yang di luar kepengurusan (anggota biasa), memiliki rasa tanggung jawab bersama dalam

---

<sup>20</sup> Gopnar, A.H. 2001. *Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi*, Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Sumatera Utara : Fakultas Ekonomi UMSU.

organisasi koperasi (Anoraga dan Widiyanti, 1992).<sup>21</sup>

Berdasarkan Teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Koperasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh pengurus maupun anggota koperasi berdasarkan atas azas kekeluargaan dan kebersamaan untuk mencapai tujuan.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Kepemilikan**

Dilihat dari Koperasi Pegawai Dewi Sri pengurus beserta anggota koperasi Dewi Sri memiliki kepentingan dan tujuan ekonomi yang sama sehingga konsep kepemilikan berupa asset koperasi

---

<sup>21</sup> Anoraga, Panji dan Widiyanti, Ninik. 1992. *Dinamika Koperasi*, Rineka Cipta: Jakarta.

sudah cukup tinggi karena setiap anggota maupun pengurus berpartisipasi dalam keberlangsungan koperasi Dewi Sri ini. Setiap Pegawai negeri Dirjen Tanaman Pangan yang ingin menjadi anggota

Koperasi harus mengisi formulir pendaftaran sebagai anggota koperasi. Selain itu Kasubag dari divisi yang ada di Dirjen Tanaman Pangan harus mengetahui jika pegawainya menjadi anggota koperasi kemudian membayar simpanan pokok dan simpanan wajib dan juga telah menyetujui isi Anggaran Dasar dan peraturan – peraturan Perkoperasian yang berlaku. Koperasi Dewi Sri telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan para anggotanya melalui unit-unit usaha yang ada

seperti toko,travel atau jasa-jasa lainnya.

Pengurus Koperasi Dewi Sri dapat dikatakan sudah baik, dilihat dari kemampuan manajerial pengurus dalam mengelola dan memanfaatkan dana/modal ,dan kemampuan pengurus dalam membangun komunikasi dengan anggota, Ketika rapat anggota tahunan koperasi dilaksanakan rapat tersebut membahas kendala apa saja yang dialami koperasi selama setahun terakhir. Kemudian modal yang dimiliki koperasi bersumber dari kegiatan simpan pinjam dan unit usaha yang ada pada koperasi seperti usaha toko, kantin, dan usaha fotokopi.

Pengelolaan modal tersebut dipergunakan untuk

modal tambahan usaha toko jika dalam keadaan darurat membutuhkan dana. Kegiatan yang sering dilakukan berupa transaksi simpan pinjam kemudian modal sisanya di simpan dalam bank dan tidak digunakan untuk membeli asset finansial lainnya seperti tanah, bangunan dan lain sebagainya. Selain itu kemampuan manajerial pengurus juga diukur dari kemampuan mengkoordinasi anggota dan melaksanakan program kerja, ini dapat dibuktikan dalam hal pembinaan ataupun pengembangan koperasi hal yang dilakukan berupa Koperasi

Dewi Sri melakukan pelatihan sendiri seperti Pelatihan Cerdik Sehari (melakukan budidaya tanaman hias)

kemudian pelatihan dari pengurus dan pengawas koperasi Dewi Sri. Selain itu mengkader anggota untuk mengikuti pelatihan dari PKPRI ataupun pelatihan dari dinas koperasi lainnya.

## **B. Kekuasaan**

Pengurus dan pengawas Koperasi Dewi Sri sudah menjalankan kegiatan koperasi sesuai dengan tugas dan tanggungjawab masing-masing. Namun untuk komitmen yang ada pada setiap individu pengurus, pengawas maupun anggota perlu ditingkatkan agar koperasi dapat berkembang secara maksimal. dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas dinilai kurang fokus dalam pekerjaannya karena memiliki tugas sampingan, dengan demikian pengurus dinilai kurang



memiliki bekal dalam manajemen koperasi.

Namun dalam hal Rapat anggota tahunan (RAT) hampir setiap tahun dilaksanakan oleh Koperasi Dewi Sri yang dihadiri juga oleh dinas koperasi. Rapat Anggota Tahunan dilaksanakan antara bulan Januari-Maret, jika semua berkas dan persyaratan untuk melakukan RAT sudah lengkap maka akan dilakukan lebih awal yaitu bulan Januari jika belum paling lambat bulan Maret. Pada RAT tersebut semua anggota aktif dan kritis dalam mengemukakan pendapat dan rapat juga dilaksanakan secara transparan & terbuka.

Kemudian penilaian kemampuan manajerial pengurus dilihat berdasarkan loyalitas pengurus dalam mengelola dan memajukan segala unit usaha yang dijalankan

koperasi, dan kemampuan komunikasi serta koordinasi pembagian kerja antara pengurus dengan anggota. Koperasi pegawai Dewi Sri memiliki manajer yang dinilai sudah cukup baik dalam hal mengkoordinasikan pembagian kerja serta memiliki komunikasi yang baik antar anggota dan pengurus namun manajer dan pengurus koperasi belum maksimal dalam mengelola dan memanfaatkan modal koperasi, ini dilihat dari hasil wawancara kami (pada tanggal 25 february 2015 jam 14.00 WIB ) yaitu dimana beliau selaku manajer koperasi Pegawai Dewi Sri belum dapat mempergunakan atau mengelola modal tersebut dikarenakan masih mencari unit usaha yang dinilai dapat menguntungkan koperasi.

Sedangkan untuk jumlah anggota yang ada di Koperasi tersebut, selama terdaftar menjadi anggota koperasi mereka mendukung visi dan misi yang dimiliki koperasi kemudian anggota di koperasi Dewi Sri merupakan pegawai negeri sipil di Dirjen Tanaman Pangan dan sebagian lagi dari Dirjen Holtikultura dan Penelitian & Pengembangan Pertanian. Kebanyakan anggota melakukan transaksi di unit toko koperasi dan juga melakukan kegiatan simpan pinjam di koperasi sehingga terlihat partisipasi anggota cukup tinggi. Kegiatan simpan pinjam dan juga sistem audit keuangan di koperasi Dewi Sri dilakukan sendiri oleh pengurus koperasi tanpa memakai jasa dari pihak luar. Perilaku kerja dari pengurus sudah baik datang tepat waktu namun pekerjaan yang

dilakukan untuk kegiatan perkoperasian masih belum optimal karena ketua, bendahara, sekretaris koperasi memiliki pekerjaan juga di divisi masing-masing.

### **C. Insentif**

Penghasilan tambahan yang diterima oleh anggota ataupun pengurus koperasi tidak terlalu besar. besarnya SHU yang dibagikan kepada anggota sebesar 10%. Pada saat tertentu koperasi juga memberikan bonus kepada anggota, di koperasi Dewi Sri tidak memiliki karyawan yang dipekerjakan dari luar Dirjen Tanaman Pangan. Pengurus dan pengawas seluruhnya merupakan pegawai yang bekerja di Dirjen Tanaman Pangan. Bonus yang diberikan berupa THR (Tunjangan Hari Raya) dan bingkisan hari raya pada masing-masing-masing anggota

Koperasi juga hampir setiap tahun mengadakan pelatihan bagi anggota.

Pelatihan tersebut berupa Pelatihan budidaya Tanaman Hias yang biasa disebut dengan Pelatihan Cerdik Sehari, karena Koperasi Pegawai Dewi Sri terletak dibawah Ditjen Tanaman Pangan. Koperasi juga menyediakan dana yang memang khusus dipergunakan untuk melakukan pelatihan yang diselenggarakan oleh pengurus guna meningkatkan kemampuan dan pemahaman anggota koperasi. Koperasi Dewi Sri juga memberikan beasiswa bagi putra-putri anggota koperasi pada tahun ajaran 2013-2014 yang dananya bersumber dari dana pendidikan koperasi dan dari sumbangan sukarela.

Beasiswa tersebut diberikan kepada 24 anak dengan jengjang pendidikan dimulai dari SD, SMP,

SMA dan Perguruan Tinggi. Beasiswa tersebut sebesar Rp.100.000,- untuk jenjang D3 dan S1, SLTA Rp.90.000,-, SMP sebesar Rp.80.000,-, sedangkan SD sebesar Rp. 70.000,-. Sehingga dapat terlihat bahwa Kepedulian Koperasi pada para anggota cukup tinggi, namun bukan dilihat dari pemberian secara materil tetapi non materil juga

#### **D. Kontrol administratif**

Administrasi yang dijalankan koperasi sudah cukup baik, ini dilihat dari koperasi Pegawai Dewi Sri sudah menggunakan sistem Computerize. Pada unit toko pencatatan penjualan dan pembelian barang toko dicatat dalam buku kas, penjualan setiap harinya. Dalam hal Transaksi simpan pinjam dan keuangan koperasi, Koperasi Pegawai Dewi Sri tidak menggunakan jasa/pihak eksternal (dari luar)

seperti jasa akuntan, meskipun koperasi ini tergolong dalam koperasi maju namun untuk transaksi simpan pinjam dan keuangan semua dicatat oleh bendahara koperasi kemudian seluruh kegiatan usaha koperasi dikontrol oleh manajer koperasi.

Surat masuk dan surat keluar dikerjakan oleh sekretaris koperasi, jika ada rapat luar biasa yang dilakukan pengurus hal-hal penting yang dibicarakan selama rapat dicatat oleh notulen yang nantinya akan disampaikan pada rapat anggota. Laporan pertanggung jawaban pengurus dan pengawas dibuat setiap tahunnya dan dibahas pada rapat anggota tahunan. Laporan pertanggungjawaban yang dibuat setiap tahun berisikan informasi mengenai posisi keuangan koperasi diantaranya laporan neraca, laporan

laba rugi, laporan sisa hasil usaha koperasi.

#### **E. Kepengurusan**

Dilihat dari kepengurusan Koperasi Dewi Sri sudah sesuai dengan Undang-undang perkoperasian mengenai pengurus hal-hal tersebut seperti pengurus dipilih dari dan oleh anggota dalam Rapat Anggota, tata cara pemilihan pengurus tersebut secara teknis diatur dalam anggaran tumah tangga atau peraturan khusus untuk itu, kemudian syarat untuk menjadi pengurus antara lain menyebutkan mengenai kemampuan, kejujuran, pengalaman kerja, dedikasi, dan telah menjadi anggota paling sedikit beberapa tahun.

Visi dan Misi sangat penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan koperasi oleh sebab itu dibutuhkan pengurus yang

berdedikasi tinggi untuk mewujudkan keberhasilan koperasi. Namun pada kenyataannya masih terjadi permasalahan yang membuat koperasi kurang maju karena kurang aktifnya pengurus dalam mengembangkan koperasi, ini dilihat dari pengurus (Manajer) memiliki tugas atau pekerjaan sampingan lain, sehingga pengurus dalam menjalankan tugas dinilai kurang fokus, dan berpengaruh juga terhadap pelayanan anggota.

Maka dari itu pengurus beserta anggota harus bersama-sama membangun sebuah sistem dengan manajemen yang baik agar ke depannya koperasi dapat lebih banyak mengalami kemajuan. Selain itu koordinasi antar pengurus sangat dibutuhkan untuk efisiensi dalam mencapai tujuan dalam koperasi.

Syarat-syarat yang diperlukan supaya terjadinya suatu koordinasi yang jelas antarpengurus yaitu hubungan langsung, kesempatan awal, kontinuitas, dinamisme, tujuan yang jelas, organisasi yang sederhana, perumusan wewenang dan tanggung jawab yang jelas, komunikasi yang efektif dan supervisi kepemimpinan yang efektif. Kemudian dilihat dari sisi perilaku pengurus di Koperasi Dewi Sri sudah bagus karena elemen kepengurusan ditempati oleh orang yang memang mampu menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya.

#### **F. Pemilihan partner**

Koperasi Pegawai Dewi Sri saat ini tidak melakukan kerjasama dengan pihak manapun. Namun dahulu Koperasi Pegawai Dewi Sri pernah menjalin hubungan kerjasama dengan Dealer Motor India dan

Optik, namun tidak berlangsung lama dikarenakan tidak memberikan keuntungan bagi koperasi.

Menurut manajer yang kami wawancarai (tanggal 25 februari 2015 jam 14.00 WIB) mengatakan bahwa tidak adanya syarat atau ketentuan-ketentuan yang berlaku untuk menjalin kerjasama dengan Koperasi, namun kerjasama yang terjalin dapat memberikan keuntungan atau feedback terhadap kemajuan koperasi khususnya Koperasi Pegawai Dewi Sri.

#### **G. Kontrak hukum**

Selama Koperasi berjalan kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada khususnya undang-undang mengenai Perkoperasian. Pegawai Dirjen Tanaman Pangan yang terdaftar menjadi anggota koperasi sudah

tercatat dalam daftar anggota karena mengisi formulir permohonan menjadi anggota. Sehingga dapat dikatakan cukup mudah menjadi anggota koperasi di Koperasi Pegawai Dewi Sri.

Koperasi Pegawai Dewi Sri dalam mengelola modal, Pengelolaannya digunakan untuk membuka pertokoan dan unit usaha lain. Semua unit usaha yang dijalankan koperasi dikelola oleh pengurus dan pengawas koperasi. Namun Koperasi Pegawai Dewi Sri tidak menggunakan jasa dari luar Dirjen Tanaman Pangan misalnya seperti menggunakan jasa Akuntan publik untuk mengelola keuangan koperasi, atau memperkerjakan orang lain/pihak lain untuk menjaga toko koperasi meskipun dikatakan Koperasi Pegawai Dewi Sri sudah cukup maju tetapi menurut manajer

Koperasi Pegawai Dewi yang kami wawancarai (pada tanggal 02 Februari 2015 jam 14.00 WIB) belum adanya rencana untuk menggunakan jasa dari luar, mungkin jika memperkerjakan tenaga kerja/pihak dari luar baru terdapat kontrak hukum dengan karyawan tersebut.

#### **H. Modal Sosial**

Dalam hal ini Koperasi Pegawai Dewi Sri memiliki kesempatan bisnis, dan modal keuangan yang cukup banyak ini terlihat ketika praktikan mewawancarai Manajer Koperasi (Bpk.Suradi tanggal 06 Februari 2015). Beliau mengemukakan bahwa Koperasi Pegawai Dewi Sri memiliki modal yang cukup banyak di Bank namun belum adanya perputaran modal

sehingga unit usaha yang dijalankan koperasi belum berkembang. Seperti yang kita ketahui bahwa Kesempatan bisnis bila dilakukan koperasi maka akan memberikan manfaat atau keuntungan bagi koperasi. Sedangkan jika dilihat dari kerjasama dan jaringan organisasi, Koperasi Pegawai Dewi Sri sampai sekarang belum menjalin kerjasama dengan pihak manapun ini dikarenakan kerja sama yang pernah dijalankan Koperasi tidak memberikan keuntungan bagi koperasi itu sendiri.

#### **Kesimpulan**

Dalam mencapai tujuan suatu koperasi harus memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi

pencapaian tujuan koperasi, di antaranya yaitu Pelayanan anggota. Kemampuan manajerial pengurus diukur dari proses mempengaruhi, pengambilan keputusan, komunikasi, dan inovatif. Peran pemerintah diukur dari upaya menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan, bimbingan dan kemudahan. Sedangkan keberhasilan usaha diukur dari pencapaian tujuan bisnis success yaitu dilihat dari Sisa Hasil Usaha dan juga kepuasan anggota.

Kepuasan anggota dapat dilihat dari Pelayanan yang diterima selama menjadi anggota koperasi, pelayanan mengandung pengertian setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu

(Kotler, 2008:83). Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang yang mempertinggi kepuasan anggota.

Dilihat dari sisi kinerja pengurus Koperasi Pegawai Dewi Sri secara umum pengurus melaksanakan tugas dengan baik, terorganisir dan mempunyai pemahaman tentang koperasi dengan baik, namun dilihat dari keseharian dan kurun waktu tertentu pengurus dalam menjalankan tugas dinilai kurang fokus dalam pekerjaannya karena memiliki tugas sampingan, dengan demikian pengurus dinilai kurang memiliki bekal dalam manajemen koperasi. Disisi lain pengurus anggota Koperasi Pegawai Dewi Sri juga belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan melayani



anggota, sedangkan anggota tergolong pasif artinya anggota hanya mengikuti kewajiban iuran yang menjadi keputusan RAT lebih meningkatkan partisipasi anggotanya baik dalam bentuk biaya partisipasinya, manajemennya, dan lain-lain. Dan bila sudah tercapai peningkatan dalam partisipasi diharapkan pula adanya peningkatan yang bersifat timbal balik (feed back) dengan manajemen koperasinya, karena semakin besar koperasi maka akan semakin berkuasa dan berpengaruhlah manajemen koperasi yang besar akan cenderung lebih dikuasai manajer dan tidak bersifat keanggotaan lagi.

#### **Daftar Pustaka**

Philip Kotler ,Laksana :  
*Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2008

Tjiptono, Fandy. 2005, *Prinsip Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi: Yogyakarta.

Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.

Terry, George R., 2009, *Prinsip-Prinsip Manajemen* cetakan 10, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Gopnar, A.H. 2001. *Manajemen Koperasi Menuju Kewirausahaan Koperasi*, Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, Sumatera Utara : Fakultas Ekonomi UMSU.

Parasuraman, A. dkk. 1988.

*Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, Journal of Retailing.

Anoraga, Panji dan Widiyanti,

*Koperasi, Rineka Cipta.*

Ninik. 1992. *Dinamika*

# LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Gedung 8 Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telp: (021) 4711227, Fax: (021) 476281  
WWW.UNJ.AC.ID

*Building  
Future  
Leaders*

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PRL

1. Nama Mahasiswa  
2. No. Angkasa  
3. Program Studi  
4. Dosen Pembimbing

Pangestu Hermy Susanto  
30212063  
Pendidikan Ekonomi Perkotaan  
Dr. HENDI K. SUDARMO M.Si  
No. HP: 081 71776 041001

1. Judul PRL

Laporan Asesmen Risiko  
Lingkungan pada Komplek Perumahan Duka di  
Lingkungan Jendral Gatot Subroto Tengah

NO.	TGL/UNTUN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	18 Mei 2015		Penyempurnaan	
2	19 Mei 2015			
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

REVISI LINTAS URAIAN PRL

Catatan

- Kartu ini khusus dan dimaksudkan untuk Pembimbing pada saat terdapat
- Kartu ini khusus pada saat ujian PRL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan



*Building  
Future  
Leaders*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp/Fax.: Rektor (021) 4893854, PR I: 4895130, PR II: 4893918, PR III: 4892926, PR IV: 4893199  
BAUK: 4750930, BAAK: 4759081, BAPSI: 4752180  
Bag. UHTP: Telp. 4893726, Bag. Keuangan: 4892414, Bag. Kepegawaian: 4890536, HUMAS: 4893199  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor 0093/UN39.12/KM/2015 8 Januari 2015  
Lamp. 1 lembar  
Hal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

Yth. Sekretaris Dirjen Tanaman Pangan/  
Ketua Koperasi Dewi Sri Dirjen Tanaman Pangan  
Departemen Pertanian

Kami mohon kesediaan Saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

Jurusan Ekonomi dan Administrasi  
Fakultas Ekonomi  
Sebanyak 2 Orang (Liya Anggraeni, dkk) Daftar Nama Terlampir.  
Untuk Mengadakan Praktek Kerja Lapangan  
Dalam Rangka Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan  
Pada tanggal 12 s.d. 30 Januari 2015  
No. Telp/HP 085715016839

Di Koperasi Dewi Sri Dirjen Tanaman Pangan  
Jl. AUP Pasar Minggu, Jakarta Selatan

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih

Kepala Biro Administrasi,  
Akademik dan Kemahasiswaan.



Tembusan :

- 1. Dekan Fakultas Ekonomi
- 2. Kaprog / Jurusan Ekonomi dan Administrasi



KOPERASI PEGAWAI " DEWI SRI "  
DIREKTORAT JENDRAL TANAMAN PANGAN  
BADAN HUKUM NO. 205 / BH 1 / 12 / 1967 TGL. 25 APRIL 1969  
Jalan : AUP PASAR MINGGU - JAKARTA

NPWP : 01.364.314.3-017.000  
BANK : BNI Cabang Pasar Minggu  
No. 0005316453

Nomor : 05 /KDS/UM/2015  
Lampiran : -  
Perihal : Praktek Kerja Lapangan

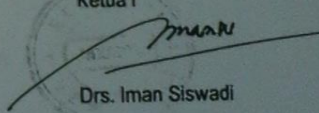
Yth. Kepala Biro Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan  
Universitas Negeri Jakarta  
di  
Jakarta

Menunjuk surat Saudara No: 0093/UN39.12/KM/2015 tanggal 8 Januari perihal seperti tersebut pada pokok surat dengan ini kami beritahukan bahwa kami telah menerima mahasiswa saudara masing-masing ata nama :

1. Liya Anggraeni  
Fakultas Ekonomi jurusan Ekonomi dan Administrasi
2. Pangestu Hening Jelaswari  
Fakultas Ekonomi jurusan Ekonomi dan Administrasi

Yang bersangkutan telah melaksanakan praktek kerja lapangan dari tanggal 12 Januari s/d 6 Pebruari 2015 dengan baik dan penuh dengan tanggung jawab di unit Toko Koperasi Pegawai Dewi Sri Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.

Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua I  
  
Drs. Iman Siswadi

**DAFTAR HADIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Nama : Pangestu Hening Jalaswari  
 No. Registrasi : 8105128068  
 Nama Prodi : Pendidikan Ekonomi  
 Nama Instansi : Koperasi Dewi Sri Ditjen Tanaman Pangan  
 Kementerian Pertanian

No.	Hari/Tanggal	Pukul	Paraf	Keterangan
1.	Senin, 12 Januari 2015	08.00 - 16.00	1.	
2.	Selasa, 13/01/2015	08.00 - 16.00	2.	
3.	Rabu, 14/01/2015	08.00 - 16.00	3.	
4.	Kamis, 15/01/2015	08.00 - 16.00	4.	
5.	Jumat, 16/01/2015	08.00 - 16.00	5.	
6.	Senin, 19/01/2015	08.00 - 16.00	6.	
7.	Selasa, 20/01/2015	08.00 - 16.00	7.	
8.	Rabu, 21/01/2015	08.00 - 16.00	8.	
9.	Kamis, 22/01/2015	08.00 - 16.00	9.	
10.	Jumat, 23/01/2015	08.00 - 16.00	10.	
11.	Senin, 26/01/2015	08.00 - 16.00	11.	
12.	Selasa, 27/01/2015	08.00 - 16.00	12.	
13.	Rabu, 28/01/2015	08.00 - 16.00	13.	
14.	Kamis, 29/01/2015	08.00 - 16.00	14.	
15.	Jumat, 30/01/2015	08.00 - 16.00	15.	
16.	Senin, 2/02/2015	08.00 - 16.00	16.	

17	REDA	5/04/2022	08:00-14:00	17	72
18	REDA	7/04/2022	08:00-14:00	18	72
19	REDA	8/04/2022	08:00-14:00	19	72
20	REDA	9/04/2022	08:00-14:00	20	72

Jakarta

Penilai

PT. BINA SARANA INFRASANA  
JAKARTA

**Catatan :**

1. Format ini dapat digunakan sesuai kebutuhan.
2. Mohon legalitas dengan menandatangani Cap Instansi/Perusahaan



### Lampiran Rincian Tugas Pelaksanaan PKL

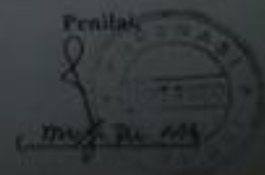
No	Jadwal Waktu	Laporan Pekerjaan
1.	Senin, 12 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Melakukan perekapan surat masuk dan surat keluar.
2.	Selasa, 13 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data pinjaman anggota koperasi
3.	Rabu, 14 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data pinjaman anggota koperasi
4.	Kamis, 15 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi
5.	Jumat, 16 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data penjualan barang toko koperasi
6.	Senin, 19 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Membuat Spt Pajak koperasi Dewi Sri bulan Januari 2015
7.	Selasa, 20 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi
8.	Rabu, 21 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi
9.	Kamis, 22 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data penjualan barang toko di koperasi
10.	Jumat, 23 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Menghitung nominal uang dari faktur pajak koperasi tahun 2014
11.	Senin, 26 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data penjualan barang toko koperasi
12.	Selasa, 27 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Membuat Spt Pajak koperasi Dewi Sri bulan Februari 2015
13.	Rabu, 28 Januari 2015	Merekap data penjualan barang toko

	( 08.00-15.00 )	koperasi
14.	Kamis, 29 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi
15.	Jumat, 30 Januari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi
16.	Senin, 2 Februari 2015 ( 08.00-15.00 )	Membuat Spt Pajak koperasi Dewi Sri bulan Februari – Juli 2015
17.	Selasa, 3 Februari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data penjualan barang toko koperasi
18.	Rabu, 4 Februari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data penjualan barang toko koperasi
19.	Kamis, 5 Februari 2015 ( 08.00-15.00 )	Melakukan wawancara dengan manajer koperasi Dewi Sri
20.	Jumat, 6 Februari 2015 ( 08.00-15.00 )	Merekap data belanja barang toko koperasi

Nama Praktikan : Begita Henny Jovanita  
 Nomor Registrasi : 811412042  
 Program Studi / Jurusan : Keperawatan / Keperawatan Anestesiologi  
 Tempat Praktik : Ropma Rumah Dewasa Direktorat Jendral  
Tenongan Bayan

No	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 80-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	80	Keterangan Penilaian
2	Kedisiplinan	80	Skor Nilai Perolehan
3	Sikap dan Kepribadian	75	80-100 A Sangat baik
4	Kemampuan Dasar	80	70-79 B Baik
5	Keterampilan Menggunakan Fasilitas	75	60-69 C Cukup
6	Kemampuan Membaca Sotasi dan Mengambil Keputusan	75	55-59 D Kurang
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	75	Nilai rata-rata $\frac{796}{10 \text{ (sepuluh)}} = 79,6$
8	Aktivitas dan Kreativitas	80	Nilai Akhir
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	80	
10	Hasil Pekerjaan	80	79,6
Jumlah		796	79,6

Jakarta, 06 Februari 2015

Penilai  




**KOPERASI PEGAWAI \* DEWI SRI \***  
 DIREKTORAT JENDERAL TANAMAN PANGAN  
 BADAN HUKUM NO. 205 / BH / 1 / 112 / 1967 TGL. 25 APRIL 1969  
 Jalan ALIP PASAR MINGGU - JAKARTA

NPWP : 01.364.314.3-011.000  
 BANK : BNI Cabang Pasar Minggu  
 No. 0005316453

Revisi 1981 7800610 7804090 Pes. 8044

**SURAT PERMOHONAN PINJAMAN ANGGOTA  
 DENGAN UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI DEWI SRI**

1. Nama .....
2. Tempat / Tanggal Lahir ..... ( Penakut tahun )
3. Pangkat / Golongan .....
4. a. Gaji Pokok .....
- b. Juru Bayar .....
5. Unit Organisasi .....
6. Alamat Rumah .....
7. No. Anggota Koperasi .....

Dengan ini saya mengajukan permohonan pinjaman uang pada Unit SIMPAN PINJAM Koperasi Dewi Sri Direktorat Jenderal Tanaman Pangan.

- a. Jumlah permohonan : Rp. ....
- b. Kebutuhan .....
- c. Jangka Waktu Angsuran \*)  a 10 bln  b 12 bln  c 15 bln  d 20 bln
- d. Jaminan yang diberikan : ..... ( apabila melebihi batas maksimal )
- e. Sisa pinjaman .....

Demikian permohonan ini disampaikan untuk dapat dipertimbangkan dan saya menyatakan sanggup / bersedia mematuhi segala ketentuan yang tercantum dalam SURAT PERJANJIAN SIMPAN PINJAM KOPERASI DEWI SRI sebagaimana telah saya / keluarga menanda tangani.

Jakarta, .....  
 Mengetahui Pemohon  
 Atasan Langsung Pemohon

( SETELAH DITELITI DAN DIPERTIMBANGKAN ) :

- |                    |                        |      |     |                            |
|--------------------|------------------------|------|-----|----------------------------|
| 1. PEMBAYAR GAJI : | Sisa Gaji bulan        | Thn. | Rp. | Setuju / Tidak Disetujui * |
|                    | Sisa pinjaman sd bulan |      | Rp. | Setuju / Tidak Disetujui * |
| 2. PENGAWAS        |                        |      |     |                            |

Sesuai dengan pertimbangan butir 1 s/d 4 tersebut diatas maka diklasifikasikan Pemohon tersebut MAMPU / TIDAK MAMPU \*) MENGANGSUR, jumlah pinjaman yang diberikan sebesar Rp. ....  
 ( .....

Mengetahui  
 KETUA UMUM

Drs. Mudji Suparto, MSI.

Ket : \*) coret yang tidak perlu

Hal : Pendaftaran menjadi Anggota Koperasi Dewi Sri

Yth.

Pengurus Koperasi Dewi Sri

Direktorat Jendral Tanaman Pangan

Di

Jakarta

Dengan ini saya :

1. Nama (NIP) :
2. Pangkat (Golongan) :
3. Jabatan :
4. Unit Kerja :
5. Nama Pembayar Gaji :
6. Alamat Rumah :

Mohon dicatat menjadi anggota Koperasi Dewi Sri Direktorat Jendral

Tanaman Pangan di Jakarta. Sejak tercatat menjadi anggota Koperasi

Dewi Sri maka saya akan mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku

A. Kewajiban

1. Melunasi simpanan pokok yang telah ditetapkan dalam RAT/RAK Koperasi Dewi Sri (Rp. 50.000,- untuk golongan I s.d IV hanya sekali selama menjadi anggota).

2. Membayar simpanan Wajib setiap bulan melalui daftar gaji sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan (Gol.IV Rp.75.000,- ,gol III Rp.50.000,-. Gol II dan gol I Rp.25.000,- setiap bulan)
3. Mematuhi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta peraturan lainnya yang dikeluarkan oleh Pengurus Koperasi Dewi Sri.

#### B. HAK

1. Setelah melunasi Simpanan Pokok berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku,sama seperti anggota terdahulu.
2. Setelah 3 (tiga) bulan berturut-turut secara teratur membayar Simpanan Wajib turut memperoleh pinjaman dari unit Simpan Pinjam Koperasi Dewi Sri.
3. Setelah menjadi anggota koperasi Dewi Sri secara penuh. Anggota terdaftar akan memperoleh pembagian SHU setiap tahun dan pembagian lainnya dari Koperasi Dewi Sri.

Demikian surat pendaftaran ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa dipengaruhi oleh siapapun.

Jakarta,

Mengetahui

Atasan Langsung

Yang mendaftarkan















