

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA UNIT USAHA SIMPAN PINJAM
BAGIAN *COSTUMER SERVICE OFFICER* (CSO)
DI KOPERASI KREDIT SEHATI
JAKARTA SELATAN**

**TRI HANIFAH
8105133105**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

TRI HANIFAH (8105133105). Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Bagian Costumer Service Officer (CSO) di Koperasi Kredit Sehati Jakarta. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2016.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di Koperasi Kredit Sehati, Jl. Warga No. 1B RT 015/03 Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan yang berlangsung pada tanggal 11 Januari 2016 sampai dengan 05 Februari 2016.

Praktik Kerja Lapangan yang diwajibkan kepada para Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi ini bertujuan agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara langsung, sehingga praktikan mempunyai profesionalitas dalam dunia kerja dan juga untuk menambahkan pengetahuan dan juga wawasan, bersifat lebih mandiri, bertanggungjawab serta terbiasa dengan budaya kerja seperti manajemen waktu, dapat berkomunikasi dengan baik dan benar, mampu bekerja dalam tim, serta keterampilan dalam dunia kerja.

Penulisan laporan ini ditujukan untuk menjelaskan berbagai informasi di tempat praktik dan juga segala permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh praktikan selama masa PKL. Selain itu, penulisan ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam laporan ini dijelaskan penempatan praktikan pada bagian Customer Service Officer (CSO) dan Account Officer (AO). Dalam menjalankan tugasnya, praktikan membantu Customer Service Officer (CSO) dalam melayani anggota dalam menjawab pertanyaan baik langsung maupun via telpon, melakukan penginputan anggota baru, menerima keluhan kesah anggota dalam pelayanan yang diberikan, melakukan penginputan anggota keluar, memberikan informasi SHU kepada anggota, melayani konfirmasi pembayaran melalui transfer oleh anggota dan melakukan transaksi pembayaran listrik, air, cicilan motor, pembelian pulsa, dan perpanjangan pajak STNK. Kemudian tugas praktikan selama di bagian Account Officer (AO) adalah melakukan menginputan data untuk anggota yang ingin melakukan peminjaman, melakukan analisis bagi anggota yang ingin melakukan pinjaman, dan membuat slip uang masuk dan uang keluar untuk anggota yang data peminjamannya sudah dikonfirmasi oleh supervisor dan melakukan pengecekan slip yang telah digunakan selama beberapa hari.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Usaha Simpan
Pinjam Bagian *Costumer Services Officer* (CSO) di
Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan

Nama Praktikan : Tri Hanifah

Nomor Registrasi : 8105133105

Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyetujui,

Ketua Program Studi,

Pembimbing



Dr. Siti Nurjanah, SE., M.Si

NIP.19720114 199802 2 001

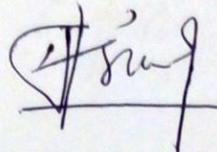


Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si

NIP. 19580722 198603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Program Studi, Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si

NIP. 197201141998022001

Nama

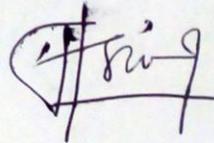
Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si

NIP. 197201141998022001

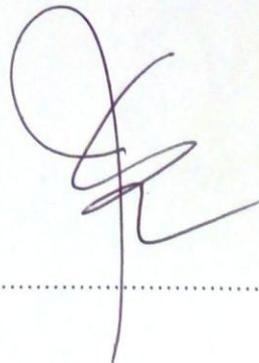


.....
21 Juni 2016

Penguji Ahli

Dr. Saparuddin, SE, M.Si

NIP. 197701152005011001



.....
21 Juni 2016

Dosen Pembimbing

Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si.

NIP. 195807221986032001



.....
21 Juni 2016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat diberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Koperasi Kredit Sehati, Jl. Warga No. 1B RT 015/03 Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Laporan PKL ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini, penulis mengakui bahwa dalam penyusunan laporan PKL ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Siti Nurjanah, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi
3. Ibu Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si., selaku dosen pembimbing PKL yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran serta tanggung jawab sehingga laporan ini dapat diselesaikan

4. Ibu Lia Aprilianti, selaku Kepala Bagian Umum Koperasi Kredit Sehati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkerjasama dan membantu tim bagian umum
5. Ibu Andini, SH, selaku Kepala Bagian Kredit Koperasi Kredit Sehati yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bekerjasama dan membantu tim bagian kredit.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangannya baik bentuk, isi maupun teknik penyajiannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari berbagai pihak demi perbaikan penulisan laporan kedepannya. Semoga laporan ini dapat berguna bagi penulis khususnya serta seluruh pembaca pada umumnya.

Jakarta, Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL	3
C. Kegunaan PKL	4
D. Tempat PKL	6
E. Jadwal Waktu PKL	6
BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Koperasi Kredit Sehati	9
B. Struktur Organisasi Koperasi	10
C. Kegiatan Umum Koperasi Kredit Sehati	14
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja	26
B. Pelaksanaan Kerja	27
C. Kendala Yang Dihadapi	40
D. Cara Mengatasi Kendala	42
E. Analisis Ekonomi	46

BAB IV. KESIMPULAN

A. Kesimpulan	48
B. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Rencana dan Waktu Praktik Kerja Lapangan	8
Tabel II.1 Jasa Pinjaman menurut Plafon Pinjaman	25

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Struktur Organisasi Koperasi Kredit Sehati	11

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Penilaian Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 3 Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 4 Surat Keterangan telah melaksanakan PKL di Koperasi Kredit Sehati
- Lampiran 5 Daftar Kartu Konsultasi
- Lampiran 6 Formulir Pendaftaran menjadi Anggota Baru Koperasi Kredit Sehati
- Lampiran 7 Formulir Anggota Keluar atau Mengundurkan Diri
- Lampiran 8 Formulir Permohonan Pinjaman
- Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Tujuan umum pendidikan sering dirumuskan untuk menyiapkan para generasi muda agar menjadi orang dewasa dalam suatu anggota masyarakat yang mandiri dan produktif. Dengan adanya hal tersebut mengakibatkan terjadinya konsep tuntutan individual dan tuntutan sosial. Tuntutan individual adalah harapan orang dewasa agar generasi muda dapat mengembangkan pribadinya sendiri, mengembangkan segala potensi dan kemampuan yang telah dimilikinya. Sedangkan tuntutan sosial adalah harapan orang dewasa agar generasi muda mampu bertingkah laku, berbuat serta hidup dengan baik dalam berbagai situasi di lingkungan masyarakat. Adanya tujuan pendidikan, membuat generasi muda menjadi lebih siap untuk terjun kedalam lingkaran masyarakat yang sudah mempunyai potensi dan pengalaman yang lebih banyak.

Tujuan umum pendidikan lainnya selain menyiapkan para generasi muda untuk menjadi lebih mandiri dan produktif adalah menyiapkan tenaga kerja yang berasal dari generasi muda dengan cara membimbing dan membinaanya, sehingga nantinya generasi muda akan memiliki bekal dasar untuk bekerja serta siap bersaing dengan generasi muda lainnya sudah lebih dahulu sudah mempunyai pengalaman. Pembekalan dasar untuk bekerja yang dimaksudkan di sini adalah pembekalan berupa sikap, pengetahuan, dan keterampilan kerja yang akan didapat generasi muda pada saat berada di jenjang perguruan tinggi.

Dunia kerja bagi setiap generasi muda merupakan lapangan sesungguhnya yang akan dihadapi selesai menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Demi memperkaya pembekalan dasar untuk bekerja, Universitas Negeri Jakarta telah membekali para anak didiknya dengan pengetahuan dan pengalaman. Lembaga pendidikan formal ini telah memfasilitasi pengetahuan kepada para mahasiswa dengan adanya kegiatan belajar mengajar di kelas maupun dengan menyediakan buku-buku sebagai rujukan ataupun referensi sumber belajar. Begitu pula dalam hal pengalaman, Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi, Program Studi Pendidikan Ekonomi telah mempersiapkan program Praktik Kerja Lapangan agar para mahasiswa dapat memperoleh gambaran mengenai dunia kerja khususnya dalam perkoperasian.

Para mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan teori yang didupatkannya di bangku perkuliahan untuk dipraktikan di koperasi yang dijadikan sebagai tempat praktik, dengan adanya program PKL ini. Program PKL juga memberikan kesempatan kepada para mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, mengetahui, serta berlatih menganalisis kondisi dan lingkungan dalam dunia kerja khususnya dalam koperasi.

Melalui Praktik Kerja Lapangan di Koperasi Kredit Sehati, mahasiswa akan dapat mengetahui sistem kerja, pelayanan, serta kendala-kendala yang dihadapi oleh koperasi. Dengan begitu mahasiswa akan semakin terampil untuk bekerja di dalam koperasi dan dapat memajukan kesejahteraan anggota koperasi secara khusus dan masyarakat secara umumnya sesuai dengan tujuan yang dikehendaki oleh koperasi.

B. Maksud dan Tujuan PKL

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

1. Mempelajari penerapan ilmu dibidang perkoperasian dalam dunia kerja yang sesungguhnya
2. Mengembangkan dan memantapkan sikap professional yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan bidangnya
3. Membandingkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku perkuliahan dengan dunia kerja yang nyata
4. Mengembangkan dan melatih kemampuan diri untuk menelaah secara ilmiah dan kritis dari permasalahan yang mungkin terjadi dalam dunia kerja.

Tujuan yang hendak dicapai dalam PKL ini antara lain:

1. Memperoleh wawasan mengenai pekerjaan dalam dunia kerja secara langsung dan mengaplikasikan teori yang dipelajari di perkuliahan
2. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan kebutuhan di dalam dunia kerja
3. Membiasakan praktikan terhadap budaya dunia kerja yang berbeda dengan budaya pembelajaran di kelas, dari segi manajemen waktu, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan tekanan yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu

4. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab praktikan dalam melaksanakan tugas sehingga diharapkan dapat menjadi lulusan professional yang siap terjun di dunia kerja
5. Meningkatkan hubungan kerjasama antara perguruan tinggi dengan instansi. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat menjadi salah satu media promosi lembaga perguruan tinggi terhadap institusi kerja. Kualitas lembaga perguruan tinggi dapat terukur dari kualitas para mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

C. Kegunaan PKL

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan memberikan hasil yang positif bagi praktikan, bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Praktikan
 - a. Meningkatkan keterampilan praktikan dengan cara mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dengan dunia kerja secara nyata
 - b. Mengembangkan pengetahuan yang telah diperoleh di perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal
 - c. Meningkatkan rasa tanggungjawab dan kedisiplinan bagi praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan dapat bersosialisasi dengan dunia kerja nyata
 - d. Memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Membina dan menjalin serta meningkatkan kerjasama antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan, instansi pemerintah atau swasta tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan
- b. Mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi atau perusahaan dan tuntutan dunia industri serta masyarakat, sehingga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja
- c. Menguji kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa dalam menerangkan teori dalam suatu bidang usaha serta mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru
- d. Sebagai evaluasi dalam upaya meningkatkan kurikulum yang ada di masa yang akan datang.

3. Bagi Koperasi

- a. Mendapatkan tenaga sumber daya manusia tambahan dalam menjalankan kegiatan usahanya
- b. Dapat memanfaatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh praktikan dalam mengembangkan kinerjanya pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan
- c. Dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, maupun memperbaiki kondisi dari lingkungan kerja berdasarkan dari ilmu yang praktikan bagikan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

D. Tempat PKL

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di salah satu koperasi kredit yang berdiri sendiri, sudah berbadan hukum, berskala nasional dan diakui oleh Kementerian Koperasi dan UMKM. Berikut ini merupakan data informasi instansi tempat pelaksanaan PKL:

Nama Instansi : Koperasi Kredit Sehati
Alamat : Jalan Warga No. 1B RT 015/03 Pejaten Barat,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan
No. Telepon : (021) 7988616, (021) 79182537
Bagian Tempat PKL : Bagian *Costumer Service Officer* (CSO) dan
Account Officer (AO)

Alasan praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bagian *Costumer Service Officer* (CSO) dan *Account Officer* (AO) di Koperasi Kredit Sehati adalah agar praktikan dapat memahami beberapa bagian yang terdapat di koperasi.

E. Jadwal dan Waktu PKL

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi atau perusahaan yang sesuai dengan bidang perkuliahan praktikan di daerah Jakarta. Setelah mendapatkan informasi mengenai instansi atau perusahaan yang sesuai, praktikan meminta surat pengantar dari bagian

akademik Fakultas Ekonomi yang kemudian diberikan kepada pihak BAAK UNJ untuk mendapatkan surat permohonan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pengajuan PKL tersebut dilakukan pada awal bulan Januari 2016, surat permohonan melaksanakan PKL tersebut praktikan berikan kepada *Customer Service Officer* Koperasi Kredit Sehati.

Kemudian pada tanggal 08 Januari 2016, praktikan mendapatkan jawaban atas pengajuan yang menyatakan bahwa Koperasi Kredit Sehati mengizinkan praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan diperbolehkan untuk memulainya pada tanggal 11 Januari 2016.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 20 hari kerja, terhitung sejak tanggal 11 Januari 2016 sampai dengan 05 Februari 2016. Dengan jam kerja mengikuti aturan yang ditetapkan oleh Koperasi Kredit Sehati yaitu setiap Senin, Rabu dan Jumat masuk pukul 15.00 ^{s/d} 22.00 WIB, sedangkan Selasa dan Kamis masuk pukul 09.00 ^{s/d} 16.30 WIB.

3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama bulan Februari sampai dengan April 2016. Penulisan dimulai dengan mencari

data-data yang dibutuhkan dalam pelaporan PKL, pelaksanaan wawancara dengan narasumber, mengamati serta menganalisis dan kemudian data-data tersebut diolah sehingga menjadi bentuk laporan Praktik Kerja Lapangan.

Tabel I.1: Rencana dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Bulan/Tahap	Januari 2016	Februari 2016	Maret 2016	April 2016
Persiapan				
Pelaksanaan				
Pelaporan				

Sumber: data diolah oleh penulis

Keterangan:

- a. Tahap Persiapan : Bulan Januari 2016
- b. Tahap Pelaksanaan : Bulan Januari 2016 – Bulan Februari 2016
- c. Tahap Pelaporan : Bulan Februari 2016 – Bulan April 2016

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Koperasi Kredit Sehati

Koperasi Kredit Sehati merupakan koperasi umum yang anggotanya terdiri dari semua kalangan masyarakat. Koperasi Kredit Sehati didirikan dengan menerapkan suatu badan hukum yang sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat 1 dengan berpedoman kepada Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 1967 tentang pokok-pokok perkoperasian di Indonesia dan menyamakan visi untuk tujuan utama dalam koperasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggotanya yang didorong dengan kelancaran usaha, karena anggota pemilik sekaligus pelanggan setiannya.

Koperasi Kredit Sehati memiliki prinsip yang berpedoman kepada *International Cooperative Alliance* (ICA) tahun 1995 tentang keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka; diawasi secara demokratis oleh anggota; partisipasi ekonomi anggota; etonomi dan kebebasan; pendidikan, pelatihan dan informasi; kerjasama antarkoperasi; dan kepedulian terhadap masyarakat.

Koperasi Kredit Sehati berdiri pada tanggal 22 Agustus 1987. Berbadan Hukum pada tanggal 17 Mei 1994 dengan nama Koperasi Kredit Sehati No. 87/BH/PAD/KWK.9/VII/1998 untuk wilayah kerja Jakarta Selatan dan sekitarnya.

Pada mulanya anggota koperasi berjumlah 29 orang (pendiri) yang berasal dari 2 (dua) Paguyuban yaitu IKK dan Manunggal. Dan pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang pertama kali anggota di Koperasi Kredit Sehati bertambah

menjadi 68 orang dengan asset Rp 3.584.525,-. Pada tahun 1987-1994 Koperasi Kredit Sehati hanya melakukan pelayanan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan, yaitu 1 (satu) kali di IKK dan 1 (satu) kali di Manunggal.

Pada tahun 2016, Koperasi Kredit Sehati sudah memiliki 6 (enam) kantor pelayanan yaitu 1 (satu) pusat berlokasi di Pasar Minggu, dan 5 (lima) cabang berlokasi di Cibitung, Cakung, Depok, Ciracas, dan Jagakarsa.

Tujuan awal didirikan Koperasi Kredit Sehati adalah membimbing dan mengembangkan sikap menghemat diantara para anggotanya; memberikan pinjaman yang layak, cepat, tepat dan terarah; dan mendidik anggotanya dalam hal menggunakan uang secara bijaksana. Dan prinsip utama yang digunakan Koperasi Kredit Sehati adalah tabungan hanya diperoleh dari anggota-anggotanya, pinjaman hanya diberikan kepada anggota-anggotanya, jaminan terbaik bagi peminjam adalah “watak atau karakter” si peminjam itu sendiri.

Koperasi Kredit Sehati menyelenggarakan kegiatan usaha yang berkaitan dengan kegiatan usaha anggota, yaitu mewajibkan dan menggiatkan anggota untuk menyimpan uang di koperasi secara teratur, dan memberikan pinjaman kepada anggota untuk hal-hal yang bermanfaat.

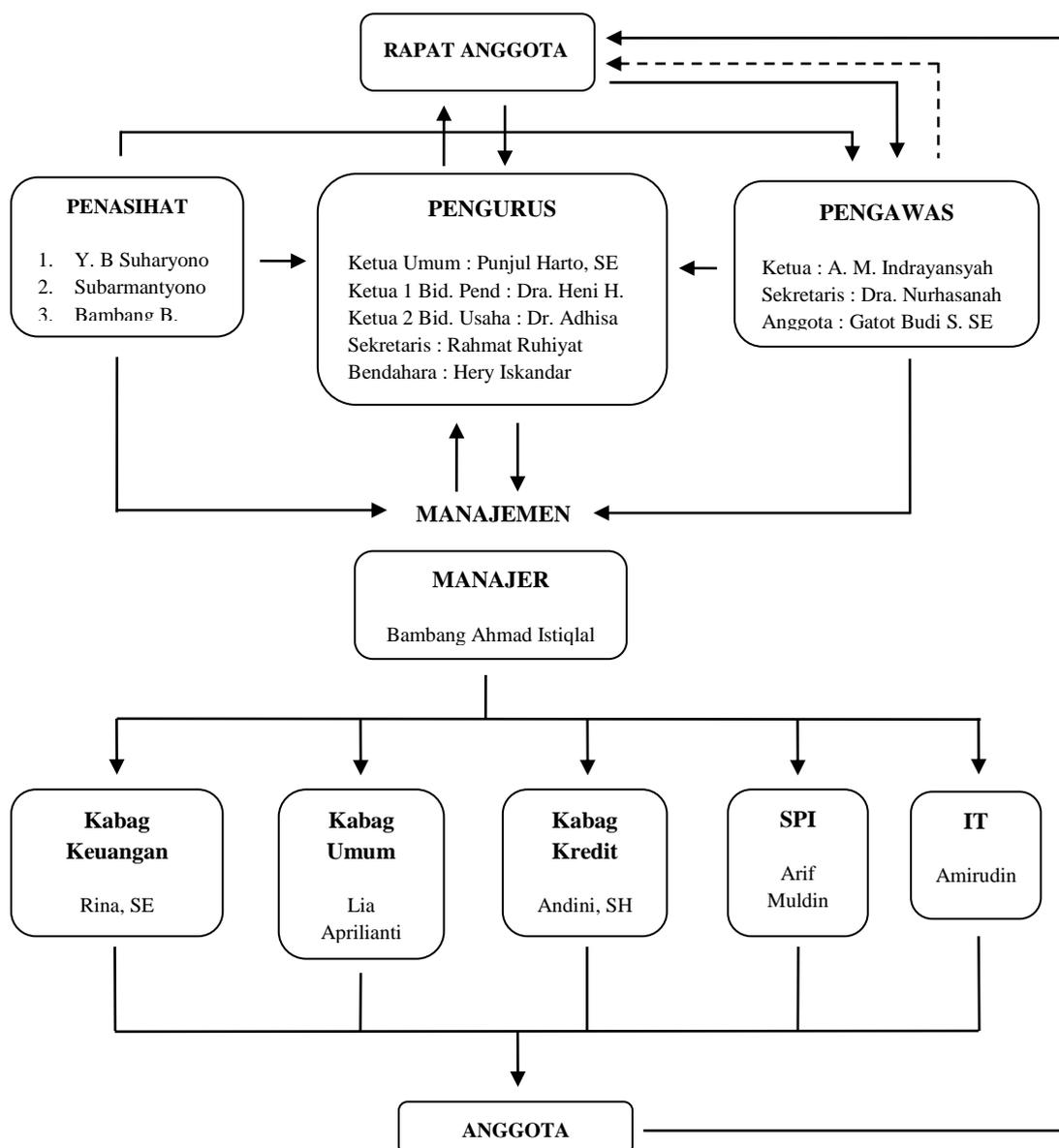
B. Struktur Organisasi Koperasi

Suatu organisasi, badan usaha, maupun instansi membutuhkan adanya struktur organisasi yang jelas guna menunjang kegiatan operasional usahanya. Koperasi Kredit Sehati juga memiliki struktur organisasi dalam upaya menunjang kegiatan operasional koperasi agar dapat mencapai tujuan yang direncanakan.

Struktur organisasi yang terbentuk ini adalah struktur organisasi yang sudah di setujui oleh seluruh anggota Koperasi Kredit Sehati. Berikut adalah struktur organisasi Koperasi Kredit Sehati yang telah di tetapkan sesuai dengan keputusan bersama dan berlaku mulai peridoe tahun 2015 sampai dengan tahun 2017.

Gambar II.1

Stuktur Organisasi Koperasi Kredit Sehati



Berikut adalah penjelasan mengenai struktur organisasi koperasi yang berhubungan dengan ditempatkannya praktikan dalam menjalankan Praktik Kerja Lapangan :

1. Kabag Umum

Kabag umum bertugas untuk melakukan pengawasan kepada bagian *Costumer Service Officer (CSO)*, admin Koperasi Kredit Sehati, *Office Boy*, *Office Girls* dan juga satpam dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan juga karyawan serta pengurus inti lainnya.

Bertanggungjawab penuh atas situasi dan kondisi yang tercipta di Koperasi Kredit Sehati, surat masuk dan surat keluar dari Koperasi Kredit Sehati, menerima seluruh kritik dan saran yang diberikan oleh anggota mengenai hal apa pun dan kemudian diolah sedemikian rupa agar menemukan jalan keluarnya, serta bertanggungjawab terhadap siswa siswi atau pun mahasiswa dan mahasiswi yang melakukan Praktik Kerja Lapangan di Koperasi Kredit Sehati.

2. *Costumer Service Officer (CSO)*

Costumer Service Officer (CSO) merupakan bagian dari Kabag Umum, dimana *Costumer Service Officer (CSO)* bertugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota dengan cara melayani anggota yang akan bergabung menjadi anggota koperasi, melayani anggota yang akan melakukan pengunduran diri dari keanggotaan koperasi, melayani anggota yang bertanya mengenai koperasi (simpanan dan atau pinjamannya), melayani

anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usahanya, melayani anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran listrik, air, motor dan perpanjangan STNK.

Customer Service Officer (CSO) tidak hanya melayani anggota saja, tetapi juga melayani pengurus dan karyawan Koperasi Kredit Sehati. *Customer Service Officer (CSO)* juga membantu bagian kredit dan bagian keuangan untuk mengecek atau mengoreksi slip yang telah digunakan. Semua program kerja yang dilakukan oleh *Customer Service Officer (CSO)* merupakan program kerja yang telah disusun dan direncanakan oleh Kabag Umum guna kesejahteraan dan pelayanan kepada anggota agar menjadi lebih baik lagi.

3. Kabag Kredit

Kabag kredit bertugas untuk menjamin angka kredit pada Koperasi Kredit Sehati tidak menurun, agar semua anggota yang meminjam dapat membayar tepat waktu sesuai dengan kesepakatan awal dengan anggota ketika melakukan peminjaman, membuat pembukuan selama 1 periode tahun buku yang kemudian akan diserahkan kepada bendahara lalu dikoreksi bersama sebelum nantinya diserahkan ke pengawas.

4. *Account Officer (AO)*

Account Officer (AO) merupakan bagian dari kabag kredit, dimana *Account Officer (AO)* bertugas untuk melayani anggota yang akan melakukan peminjaman atau kredit, bertanggungjawab atas uang yang dikeluarkan untuk

dipinjamkan kepada anggota agar anggota yang meminjam benar mengembalikan pinjaman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, agar uang yang dipinjamkan kepada anggota dapat diputar kembali kepada anggota yang memang benar-benar membutuhkan pinjaman.

C. Kegiatan Umum Koperasi

Kegiatan umum koperasi dibahas dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992, tentang Perkoperasian Pasal 34 yang membahas tentang lapangan usaha koperasi bahwa¹:

Ayat satu : Usaha koperasi adalah usaha yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota.

Ayat dua : Kelebihan kemampuan pelayanan koperasi dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bukan anggota koperasi.

Ayat tiga : Koperasi menjalankan kegiatan usaha dan berperan utama di segala bidang kehidupan ekonomi rakyat.

Koperasi Kredit Sehati dikenal sebagai salah satu lembaga keuangan yang menjalankan usaha simpan pinjam atau perkreditan. Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam pemupukan simpanan dari para anggotanya untuk dipinjamkan kembali kepada anggotanya yang membutuhkan bantuan modal untuk usahanya, selain itu koperasi simpan pinjam juga bertujuan mendidik

¹ Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian,
http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_25_92.htm (diakses 23 Juni 215)

dan membimbing anggotanya untuk dapat bersifat hemat dan gemar menabung serta menghindarkan anggotanya dari jeratan para rentenir. Berikut akan dijelaskan mengenai kegiatan umum simpanan dan pinjaman yang terdapat di Koperasi Kredit Sehati:

1. Simpanan

a. Simpanan Saham

Simpanan saham adalah bukti kepemilikan anggota. Simpanan ini akan menanggung risiko jika koperasi mengalami kerugian, dan akan memperoleh bagi hasil usaha (deviden) jika koperasi memperoleh *surplus* usaha. Simpanan Saham terdiri dari:

- 1) Simpanan pokok merupakan saham awal milik anggota yang dibayarkan hanya pada saat anggota baru bergabung
- 2) Simpanan wajib merupakan saham minimal yang harus dibayarkan anggota setiap bulannya. Simpanan wajib ini hanya dibayarkan sekali untuk sampai akhir tahun berjalan. Besarnya simpanan wajib ditentukan atau diputuskan pada saat pertama kali menjadi anggota tanpa adanya paksaan, sedangkan bagi anggota yang akan mengubah pilihannya dapat dilakukan pada saat tahun berjalan dengan ketentuan bahwa perubahan pilihan bersifat meningkat
- 3) Simpanan kapitalisasi merupakan pemupukan saham guna menambah nilai saham pemilik. Bentuk simpanan ini dapat dibayarkan oleh setiap anggota, terutama ketika anggota yang bersangkutan menerima pinjaman.

b. Simpanan Non-Saham

Simpanan Non-Saham merupakan simpanan yang tidak menanggung risiko pada situasi dan kondisi koperasi mengalami kerugian.

Simpanan non-saham terdiri dari:

1) Simpanan Jasa Harian (Sijahar)

Simpanan Jasa Harian merupakan bentuk tabungan yang dapat dibayarkan maupun diambil setiap hari kerja, serta memperoleh jasa pada setiap akhir bulan yang kemudian jasanya dihitung berdasarkan saldo harian dan langsung menambah saldo tabungan.

2) Simpanan Khusus Berjangka (Sikhujang)

Simpanan Khusus Berjangka merupakan simpanan sejenis deposito yang jasanya secara otomatis dibukukan ke dalam simpanan jasa harian setiap tanggal jatuh tempo. Simpanan Khusus Berjangka ini akan menerima sertifikat tanda bukti telah melakukan simpanan sejenis deposito yang dikeluarkan langsung oleh Koperasi Kredit Sehati.

3) Simpanan Pendidikan Putra Putri (Sippatri)

Simpanan Pendidikan Putra Putri merupakan simpanan yang kontraknya berbentuk deposito, namun sistem pembayarannya adalah harian. Tujuannya adanya simpanan pendidikan putra putri adalah agar seluruh putra putri anggota Koperasi Kredit Sehati dapat bersekolah dan terus bersekolah hingga jenjang yang lebih tinggi dengan cara menyiapkan dana pendidikan untuk putra atau putri anggota Koperasi Kredit Sehati dari

sedini mungkin yang jasanya sudah otomatis dimasukkan ke dalam buku simpanan pendidikan putra putri di setiap akhir bulan.

4) Simpanan Hari Raya Qurban (Siqurban)

Simpanan Hari Raya Qurban diperuntukkan bagi anggota yang ingin merealisasikan niat ibadah qurban pada saat Hari Raya Idul Adha. Tujuan adanya simpanan hari raya qurban adalah mewujudkan niat berqurban dan meningkatkan kepedulian sosial. Tidak hanya itu, dengan adanya simpanan hari raya qurban ini sangat membantu untuk anggota yang beragama muslim agar dapat berqurban dengan cara menabung terlebih dahulu.

5) Simpanan Hari Tua Indah (Simphati 1)

Simpanan Hari Tua Indah merupakan simpanan yang kontraknya berbentuk deposito. Dengan tujuan dari simpanan hari tua adalah sebagai persiapan dana untuk dimasa tua setelah pensiun. Dimana sejatinya memang orang sudah pensiun pasti memiliki anak-anak yang akan menanggungnya, tetapi lebih baik lagi apabila orang tua sudah mempersiapkan dari sekarang.

6) Simpanan Hari Tua Indah (Simphati 2)

Simpanan hari tua indah merupakan simpanan yang kontraknya berbentuk deposito, namun sistem pembayaran bulanan. Sama halnya dengan simpanan hari tua indah yang pertama, pada simpanan hari tua indah 2 ini hanya membedakan pada nominal tabungan atau simpanannya saja. Pada simpanan hari tua indah 2 ini memang tabungan di awal memang tidak

terlalu besar, tetapi hasil tabungan akhirnya akan dirasakan sangat indah. Pada simpanan hari tua indah 2 ini diharapkan menabung yang awalnya tidak terlalu besar tetapi akhirnya akan menjadi bukit.

c. Pengambilan Simpanan

Pengambilan simpanan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain, kecuali dengan Surat Kuasa ber materai dari pemilik rekening dan atau konfirmasi pernyataan.

- 1) Penerima kuasa pengambilan simpanan harus menunjukkan tanda pengenal (KTP/SIM) yang asli, serta melampirkan fotokopi KTP/SIM dari pemberi kuasa
- 2) Pengambilan simpanan dilayani jika membawa buku simpanan
- 3) Simpanan yang dijadikan agunan atas pinjaman tidak dapat diambil.

2. Pinjaman

a. Pinjaman Produktif

Pinjaman untuk usaha anggota. Diberikan dengan harapan dapat meningkatkan usaha anggota dengan ketentuan sebagai berikut: memiliki tempat usaha yang jelas dan layak rencana pengembangannya.

b. Pinjaman Pendidikan

Pinjaman diberikan kepada anggota untuk membantu biaya pendidikan dengan ketentuan: menunjukkan bukti kelulusan sekolah atau keterangan dari

sekolah, menunjukkan bukti kekurangan pembayaran dari pihak sekolah, dan pinjaman diberikan atas nama orang tua.

c. Pinjaman Kepemilikan Kendaraan Sepeda Motor Baru

Pinjaman diberikan kepada anggota yang ingin memiliki kendaraan motor baru dengan ketentuan: minimal mempunyai simpanan 10% dari harga motor (kurang dari Rp 25.000.000,-) dan bukan merupakan agunan dari pinjaman reguler, *dealer* ditentukan oleh koperasi, BPKB disimpan di koperasi, motor tidak boleh dipindah tangankan sebelum pinjaman lunas.

d. Pinjaman Renovasi Rumah dan Kepemilikan Rumah

Pinjaman renovasi rumah bertujuan untuk membiayai pembangunan rumah maupun merenovasi rumah tinggal dengan ketentuan sebagai berikut: rumah yang dibangun atau direnovasi menjadi agunan dan tanahnya bersertifikat, atau dalam proses pengurusan sertifikat atas nama anggota peminjam, sudah memiliki simpanan minimal 20% dari pinjaman yang diajukan.

Pinjaman kepemilikan rumah bertujuan untuk membiayai pembelian rumah tinggal dengan ketentuan sebagai berikut: rumah yang akan dibeli menjadi agunan dan tanahnya sudah bersertifikat, pinjaman ini diutamakan bagi anggota yang belum memiliki rumah dan sudah berkeluarga, melampirkan fotokopi KTP suami istri yang masih berlaku, melampirkan fotokopi Kartu Keluarga, melampirkan fotokopi rekening tabungan 3 (tiga) bulan terakhir di

lembaga keuangan lainnya, melampirkan fotokopi slip gaji (bagi yang bekerja) dan atau fotokopi pembukuan hasil usaha 3 (tiga) bulan terakhir.

e. Pinjaman Swadana (pinjaman di bawah simpanan)

1) Pinjaman dapat diambil pada saat pengajuan pinjaman

2) Apabila tidak mengansur pinjaman selama 2 (dua) bulan berturut-turut maka simpanan yang dimiliki peminjam dapat dijadikan sebagai sumber biaya angsuran dan jasa.

f. Pinjaman Mikro atau Kelompok

Pinjaman diberikan kepada anggota yang memiliki usaha mikro dengan *tanggung renteng* secara berkelompok dengan ketentuan sebagai berikut: kelompok peminjam paling sedikit terdiri atas 3 anggota Koperasi Kredit Sehati, memiliki total simpanan kelompok sekurang-kurangnya 30% dari besarnya pinjaman yang diberikan, kelompok bertanggungjawab secara kolektif sebagai pengganti agunan, dan perjanjian pinjaman dituliskan atas nama kelompok, apabila tidak mengansur pinjaman selama 3 (tiga) bulan berturut-turut, seluruh simpanan anggota kelompok yang diagunkan akan digunakan untuk menutup pinjaman, dan kelompok berkewajiban menyelesaikan secara *tanggung renteng*.

g. Pinjaman Bergilir dalam Kelompok (Pinggirpok)

Pinjaman ini diberikan kepada kelompok yang terdiri atas 5 anggota. Pola yang digunakan adalah 2-2-1. Dengan gambaran sebagai berikut: 2 orang anggota peminjam akan membayar pada angsuran 1 dan 2, kemudian 2 orang

selanjutnya akan melakukan pembayaran pada angsuran 3 dan 4, kemudian 1 orang terakhir adalah ketua kelompok yang akan membayar angsuran ke 5 dan begitu seterusnya sampai dengan jangka waktu pengembalian pinjaman 100 hari.

h. Pinjaman Cepat

Pinjaman cepat diberikan kepada anggota dalam lingkungan perusahaan (PT) yang telah bekerja sama dengan Koperasi Kredit Sehati dengan ketentuan sebagai berikut: jangka waktu pinjaman maksimal 1 (satu) bulan, jasa pinjaman sebesar Rp 15.000,-

Pinjaman tunai cepat merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan kepada anggota di lingkungan perusahaan (PT) dengan ketentuan sebagai berikut: sudah mengansur dalam pinjaman reguler minimal 6 kali dan memiliki jejak rekam yang baik, jangka waktu maksimal 6 bulan, jasa pinjaman 2,5% per bulan anuitas.

i. Pinjaman Anggota untuk Membiayai Kegiatan Dinas

Pinjaman anggota untuk membiayai kegiatan ini diberikan dengan ketentuan sebagai berikut : peminjam bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di kantor yang memiliki kegiatan dinas atau kantor dan sudah menjadi anggota koperasi, peminjam menyerahkan SK CPNS awal, SK PNS terakhir dan Kartu Taspen yang asli sebagai agunan, nilai pinjaman untuk membiayai kegiatan dinas atau kantor pemerintah selama 1 (satu) tahun maksimal Rp 350.000.000,-.

j. Pinjaman Investasi Emas

Pinjaman diberikan kepada anggota yang ingin berinvestasi dalam bentuk emas batangan dan tidak perlu repot untuk mengurusnya, karna dari koperasi lah yang akan mengurus dan membelikannya dengan ketentuan:

- 1) Harga emas ditentukan sesuai dengan harga yang berlaku di PT. ANTAM pada saat akad kredit
- 2) Jasa 1,5% per bulan efektif (setara flat 0,83% per bulan)
- 3) Jangka waktu pengembalian pinjaman maksimal 24 bulan
- 4) Angsuran tetap dapat dilunasi sewaktu-waktu tanpa pinalti
- 5) Administrasi Rp 20.000,- per akad kredit, tanpa dikenakan kapitalisasi dan *service fee*
- 6) Selama belum lunas, emas beserta sertifikat disimpan di Koperasi Kredit Sehati sebagai agunan
- 7) Koperasi Kredit Sehati bersedia membeli kembali emas yang dijaminkan dengan memperhitungkan jumlah angsuran pokok dan harga beli di PT. ANTAM.

k. Pinjaman Karyawan Koperasi Kredit Sehati

Pinjaman yang diberikan kepada karyawan Koperasi Kredit Sehati merupakan salah satu bentuk perhatian atau apresiasi yang diberikan oleh institusi Koperasi Kredit Sehati kepada para karyawannya. Pinjaman yang akan diberikan kepada karyawan adalah Pinjaman Tunai, Pinjaman Kepemilikan Kendaraan (Motor), dan Pinjaman Kepemilikan Rumah. Berikut akan

dijelaskan mengenai masing-masing pinjaman yang akan diberikan kepada Koperasi Kredit Sehati kepada karyawannya:

1) Pinjaman Tunai, dengan ketentuan:

- a) Plafon pinjaman maksimal adalah $3 \times \text{gaji} + \text{simpanan}$ (saham dan non-saham). Contoh: Gaji Rp 1.000.000; Simpanan Rp 1.000.000. Jadi pinjaman yang didapatkan oleh karyawan adalah $\text{Rp } 1.000.000 \times 3 = \text{Rp } 3.000.000 + \text{Rp } 1.000.000 = \text{Rp } 4.000.000$
- b) Sudah menjadi karyawan Koperasi Kredit Sehati selama 3 tahun.
- c) Jaminan yang digunakan berupa gaji, simpanan, dan jaminan hari tua

2) Pinjaman Kepemilikan Kendaraan (Motor)

Pinjaman Kepemilikan Kendaraan (motor) berlaku bagi tim pengendali kredit (tim penagihan), dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Sudah menjadi karyawan Koperasi Kredit Sehati selama 3 tahun
- b) Pembayaran pinjaman menggunakan sistem pembayaran tetap dengan pemotongan gaji setiap bulan oleh bagian personalia
- c) Jaminan yang digunakan berupa gaji, simpanan, jaminan hari tua, dan BPKB motor.

3) Pinjaman Kepemilikan Rumah untuk Karyawan, dengan ketentuan:

- a) Sudah menjadi karyawan Koperasi Kredit Sehati selama 5 tahun
- b) Jasa 1 % anuitas
- c) Plafon pinjaman kepemilikan rumah maksimal $40 \times \text{gaji} + \text{simpanan}$ (saham dan non-saham) atau maksimal Rp 200.000.000,-. Contoh: Gaji

Rp 2.000.000; Simpanan Rp 10.000.000. Jadi pinjaman yang didapatkan oleh karyawan adalah $Rp\ 2.000.000 \times 40 = Rp\ 80.000.000 + Rp\ 10.000.000 = Rp\ 90.000.000,-$

d) Jaminan yang digunakan berupa gaji, simpanan, jaminan hari tua, dan Sertifikat Tanah atau IMB.

3. Jasa Pinjaman

Besarnya jasa pinjaman ditetapkan oleh keputusan Rapat Anggota Tahunan (RAT) dan dituangkan dalam AD/ART (Pasal 43 ayat 8) Koperasi Kredit Sehati. Jasa pinjaman telah diadendum beberapa kali melalui Rapat Anggota Tahunan (RAT tahun 2007, tahun 2008, tahun 2009, tahun 2010, dan tahun 2012). Perubahan jasa pinjaman ini sekaligus dituangkan dalam Anggaran Rumah Tangga Koperasi Kredit Sehati Pasal 34 Ayat 3.

Untuk menghitung besarnya angsuran (jasa + cicilan) anggota atau pun pengurus dan juga karyawan dapat menghitung dengan cara indeks angsuran dikalikan dengan pokok pinjaman (hasil perhitungan dibulatkan ke atas dengan angka ratusan). Contohnya: Fajri mengajukan kredit sebesar Rp 50.000.000,- untuk jangka waktu 3 tahun (36 bulan), maka yang harus Fajri bayar setiap bulannya adalah: $Rp\ 50.000.000 \times 0,039233 = Rp\ 1.961.650$ dibulatkan menjadi Rp 1.962.000. Dari contoh di atas, anggota atau pun karyawan serta pengurus yang melakukan peminjaman dapat mengetahui jasa + cicilan yang harus dibayarkan kepada koperasi.

Tabel II.1: Jasa Pinjaman menurut Plafon Pinjaman

No.	Plafon (Rp)	Jangka Waktu	Jasa		Otoritas Keputusan
			Tetap Per Bulan	Per Hari Efektif	
1.	$\frac{1}{4}$ Rp 50.000.000	Maksimal 36 bulan	2,00	0,066667	Kewenangan Manajemen
2.	Rp 50.000.000 $\frac{1}{4}$ Rp 100.000.000	Maksimal 48 bulan	2,25	0,075	Komite Kredit (Manajer dan Pengurus minimal berjumlah 2 orang)
3.	> Rp 100.000.000	Maksimal 60 bulan	2,50	0,083333	Komite Kredit (Manajer dan Pengurus minimal berjumlah 3 orang)
4.	$\frac{1}{4}$ Rp 250.000.000	Maksimal 120 bulan	1,75	0,058333	Komite Kredit (Manajer dan Pengurus minimal berjumlah 3 orang) khusus pinjaman untuk kepemilikan rumah)
5.	Rp 50.000.000 $\frac{1}{4}$ Rp 100.000.000	Maksimal 120 bulan	1,75	0,058333	Komite Kredit (Manajer dan Pengurus minimal berjumlah 3 orang) untuk renovasi
6.	\leq Simpanan	Disesuaikan	1,50	0,05	Manajer atau Bagian Kredit
7.	Rp 500.000	Maksimal 1 bulan	Rp 15.000		Manajer atau Bagian Kredit
8.	\leq Rp 5.000.000	Maksimal 6 bulan	2,5		Manajer atau Bagian Kredit

Sumber: Buku Pola Kebijakan Pengurus Koperasi Kredit Sehati Tahun 2016

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Pada saat pelaksanaan PKL, praktikan bekerja di dua bidang kerja yaitu *Costumer Service Officer (CSO)* dan *Account Officer (AO)* guna agar praktikan memahami semua sistematika cara kerja seluruh bidang kegiatan yang dijalankan dalam Koperasi Kredit Sehati. Dalam hal ini praktikan sangat membutuhkan keahlian dalam hal ketelitian, keterampilan, ketekunan, kesabaran, keramahan, sopan dalam bertutur kata serta bertanggung jawab penuh terhadap tugas yang diberikan kepada praktikan.

Praktikan ditugaskan pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)* yaitu membantu *Costumer Service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota dan juga karyawan serta pengurus agar tercipta nyaman selama di Koperasi Kredit Sehati, serta praktikan juga ditugaskan pada bagian *Account Officer (AO)* yaitu membantu bagian kredit dalam memberikan pelayanan yang akan melakukan peminjaman baik kepada anggota maupun karyawan Koperasi Kredit Sehati dan juga pengurus.

Praktikan menjalankan tugas selama praktik kerja lapangan di Koperasi Kredit Sehati pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)* selama 2 (dua) minggu di awal dan menjalankan tugas pada bagian *Account Officer (AO)* selama 2 (dua) minggu di akhir. Praktikan menjalankan tugas praktik kerja lapangan selama 20 hari kerja, terhitung sejak tanggal 11 Januari 2016 sampai dengan tanggal 05 Februari 2016.

Tugas-tugas praktikan selama dibagian *Costumer Service Officer (CSO)* adalah:

1. Membantu melayani anggota dalam menjawab beberapa pertanyaan
2. Melayani calon anggota dan anggota yang baru bergabung dengan koperasi
3. Melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggota koperasi
4. Melayani anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU) nya
5. Melayani anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran listrik, air, motor, dan perpanjangan STNK
6. Melakukan pengecekan terhadap slip uang masuk dan uang keluar dari semua bagian.

Tugas-tugas praktikan selama dibagian *Account Officer (AO)* adalah:

1. Membantu melayani anggota yang akan melakukan peminjaman.

B. Pelaksanaan Kerja

Pada saat pelaksanaan praktik kerja lapangan di Koperasi Kredit Sehati yang dimulai pada tanggal 11 Januari 2016 sampai dengan 05 Februari 2016, praktikan dibantu oleh Kabag Umum untuk memahami latar belakang koperasi, perkenalan dengan karyawan koperasi terutama pada bagian dimana praktikan ditempatkan yaitu di *Costumer Service Officer (CSO)* dan *Account Officer (AO)*. Kemudian praktikan dibantu oleh *Costumer Service* koperasi untuk memahami pelaksanaan kerja di Koperasi Kredit Sehati.

Pada 2 (dua) minggu awal, praktikan menjalankan tugas sebagai staff pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)*. Tugas yang dilakukan pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)* adalah:

1. Membantu melayani anggota dalam menjawab beberapa pertanyaan

Salah satu tugas praktikan pada bagian ini adalah membantu *Costumer Service* untuk melayani anggota dalam menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh anggota baik secara langsung maupun via telepon. Praktikan juga mempelajari secara langsung bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar. Pada tugas ini, praktikan tidak hanya membantu anggota saja, melainkan praktikan juga membantu menjawab pertanyaan dari calon anggota baru ataupun masyarakat baik secara langsung maupun via telpon.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota secara langsung adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri, kemudian bertanya siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah itu anggota akan menanyakan beberapa hal yang mungkin dianggapnya kurang atau tidak dipahami oleh anggota tersebut, dan setelah semuanya selesai, praktikan tidak lupa untuk bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak, maka praktikan mengucapkan terimakasih. Tidak hanya itu, praktikan juga membantu anggota yang ingin mengecek jumlah saldo simpanan pada buku tabungannya serta sisa jumlah pinjamannya melalui aplikasi *cusu*.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota via telepon adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri dan menyebutkan nama 'Koperasi Kredit Sehati', kemudian bertanya siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah itu anggota akan menanyakan beberapa hal yang

mungkin dianggapnya kurang atau tidak dipahami oleh anggota tersebut, setelah semuanya terjawab, praktikan tidak lupa untuk bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak, maka praktikan mengucapkan terimakasih. Tidak hanya itu, praktikan juga membantu anggota yang ingin mengecek jumlah saldo simpanan pada buku tabungannya serta sisa jumlah pinjamannya melalui aplikasi *CUSSO*.

Praktikan juga melakukan tugas untuk menerima konfirmasi yang dilakukan oleh anggota dalam melakukan pembayaran simpanan dan atau pinjaman melalui transfer, dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri dan menyebutkan nama 'Koperasi Kredit Sehati' (apabila via telepon), kemudian bertanya siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu praktikan bertanya konfirmasi ke bank apa, berapa yang ditransfer dan uang yang ditransfer akan digunakan untuk apa saja, setelah semuanya terjawab, praktikan tidak lupa untuk bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak, maka praktikan mengucapkan terimakasih.

Analisis dari praktikan berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan koperasi pada bagian *Customer Service* adalah banyak sekali anggota yang melakukan konfirmasi pembayaran via transfer tetapi tidak diberitahukan kegunaannya apa saja, sehingga dari pihak koperasi langsung saja memasukan sejumlah uang sisa tersebut kedalam tabungan harian tanpa konfirmasi kepada anggota yang bersangkutan lagi. Selain itu, banyak juga anggota yang melakukan konfirmasi pembayarannya bukan pada setelah melakukan transfer, melainkan beberapa hari setelah melakukan transfer, dan yang keinput dalam data koperasi

adalah pada saat anggota melakukan konfirmasi. Dengan kata lain, apabila anggota tidak segera konfirmasi ke koperasi setelah melakukan transfer, maka apabila anggota transfer belum jatuh tempo, tetapi melakukan konfirmasinya setelah jatuh tempo, maka itu tetap saja dikatakan bahwa anggota tersebut telah telat membayar pinjaman. Jadi dari itu saja, terdapat beberapa anggota yang merasa dirugikan atas kejadian tersebut.

2. Melayani calon anggota dan anggota yang baru bergabung dengan koperasi

Tugas yang dilakukan praktikan, selain membantu melayani anggota dalam menjawab pertanyaan adalah melayani calon anggota dan anggota yang baru bergabung dengan koperasi. Pada tugas ini, praktikan mempelajari cara mengoperasikan aplikasi *cuso* untuk penginputan anggota baru. Dengan menggunakan aplikasi *cuso* ini, membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Aplikasi *cuso* adalah aplikasi yang digunakan dalam keseharian karyawan dan pengurus koperasi dalam melayani anggota, dengan kata lain seluruh data anggota baik anggota lama atau pun anggota baru dan juga anggota yang sudah keluar, data uang masuk, dan uang keluar pun ada di aplikasi *cuso* ini. Tidak hanya itu, praktikan juga membantu beberapa anggota dalam mengisi form pendaftaran anggota baru, karena kebanyakan anggota baru adalah para ibu rumah tangga yang tidak bisa menulis atau pun tulisan yang tertera pada form pendaftaran tidak terlihat begitu jelas.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada calon anggota adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri, kemudian bertanya siapa nama calon anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya)

yang mereferensikan calon anggota untuk bergabung, lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah itu praktikan memberitahu persyaratan yang harus dipenuhi kepada calon anggota untuk menjadi anggota baru di koperasi, setelah semua persyaratan dibawa oleh calon anggota, maka praktikan memberikan formulir pendaftaran terlebih dahulu kepada calon anggota. Sebelumnya praktikan sudah menjelaskan bahwa salah satu syarat untuk bergabung adalah dengan adanya referensi dari anggota koperasi, apabila tidak ada referensi dari anggota koperasi maka calon anggota dapat meminta surat pengantar dari RT/RW untuk dapat bergabung menjadi anggota baru koperasi sebagai keterangan domisili.

Calon anggota yang sudah membawa semua persyaratan untuk menjadi anggota baru Koperasi Kredit Sehati, maka selanjutnya praktikan meminta fotokopi KTP dan KK calon anggota. Setelah itu praktikan menginput data anggota baru kedalam aplikasi *cusso*, dan meminta calon anggota untuk melakukan foto online terlebih dahulu. Setelah calon anggota selesai mengisi formulir pendaftaran, dan praktikan selesai menginput data di aplikasi *cusso*, selanjutnya praktikan menanyakan kepada calon anggota apakah langsung ingin menabung atau tidak. Setelah ditanyakan praktikan menyiapkan slip uang masuk dan slip uang keluar sesuai dengan yang terdapat di *cusso*. Kemudian semua yang terdapat kolom tanda tangan akan ditandatangani oleh calon anggota, dan anggota yang mereferensikannya. Setelah semuanya selesai, praktikan menjelaskan ulang mengenai slip yang dituliskannya, menjelaskan mengenai pelaksanaan orientasi (kegiatan wajib yang diikuti oleh seluruh anggota baru Koperasi Kredit Sehati), serta memberikan slip dan juga formulir pendaftaran kepada anggota, dimana

form tersebut untuk dibawa pulang sebagai tanda bukti yang dipegang oleh anggota yang telah bergabung, dan beberapa lembar slip juga diberikan kepada anggota baru kemudian diteruskan ke bagian *teller*. Apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih.

3. Melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggota koperasi

Tugas yang dilakukan praktikan, selain membantu melayani anggota dalam menjawab pertanyaan dan penginputan data untuk anggota baru adalah melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri, kemudian bertanya siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah anggota menyebutkan nomer BA nya, maka praktikan langsung mengecek nomer anggota yang disebutkan dalam aplikasi *cusos*. Setelah itu praktikan menanyakan kepada anggota yang bersangkutan kenapa ingin keluar dari koperasi, kemudian praktikan mencoba membantunya untuk mencari solusi lain selain keluar dari keanggotaan koperasi. Apabila memang sudah keinginan kuat anggota untuk mengundurkan diri, maka kemudian praktikan memberikan formulir pengunduran diri dari keanggota yang diisikan oleh anggota yang bersangkutan. Praktikan menuliskan slip uang keluar dan uang masuk dari pengunduran diri dari anggota koperasi. Setelah anggota yang bersangkutan selesai mengisi formulir pengunduran diri, praktikan memberikan slip uang masuk dan uang keluar, lalu praktikan

menjelaskan isi dari slip tersebut dan kemudian slip tersebut ditandatangani oleh anggota yang bersangkutan, dan diteruskan ke *teller*. Apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih.

Analisis dari praktikan berdasarkan hasil wawancara dengan anggota yang mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi adalah salah satu alasan anggota mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi bahwa lokasi koperasi saat ini sangat jauh dari tempat tinggal anggota yang bersangkutan, sehingga susah untuk mengakses atau mendatangi koperasi lagi. Tidak hanya itu, beberapa dari anggota yang keluar dari keanggotaan memiliki alasan yang sangat beragam salah satunya adalah keluar dari keanggotaan koperasi dikarenakan keperluan yang mendesak dan tidak dapat diceritakan kesiapa pun.

4. Melayani anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU) nya

Tugas yang dilakukan praktikan, selain membantu melayani anggota dalam menjawab pertanyaan, penginputan data untuk anggota baru dan penginputan anggota yang mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi adalah melayani anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapatkannya pada 1 periode tahun buku.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri dan memberitahukan bahwa praktikan melayani informasi mengenai berapa besar Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapatkan oleh anggota, serta SHU ini sudah otomatis masuk ke dalam simpanan jasa harian masing-masing anggota, kemudian praktikan bertanya

siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah anggota menyebutkan nomer anggota nya, lalu praktikan mencarikan nomer anggota tersebut secara manual, dan setelah nomer anggota, kemudian praktikan menyebutkan nama anggota untuk memastikan benar atau tidaknya nomer anggota yang praktikan cari, lalu praktikan menyebutkan jumlah SHU yang didapat. Apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih.

Analisis dari praktikan berdasarkan hasil wawancara dengan anggota yang melakukan pengecekan Sisa Hasil Usaha (SHU) nya adalah proses pencarian nomer anggota yang memerlukan waktu cukup lama, dikarenakan proses pencarian yang masih manual terkadang terdapat beberapa nomer anggota yang tidak tertera di dalam data yang praktikan gunakan.

5. Melayani anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran listrik, air, cicilan motor, perpanjangan pajak STNK, pembelian pulsa dan lain sebagainya

Tugas yang dilakukan praktikan, selain membantu melayani anggota dalam menjawab pertanyaan, penginputan data untuk anggota baru, penginputan anggota yang mengundurkan diri dari keanggota koperasi dan melayani anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapatkannya adalah melayani anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran listrik, air, cicilan motor, perpanjangan pajak STNK, pembelian pulsa dan lain sebagainya.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri, kemudian bertanya

siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah itu anggota akan memberikan nomer ID listrik, air dan atau cicilan motor, atau terkadang anggota memberikan STNK kepada koperasi untuk dimintai tolong melakukan perpanjangan pajak, dan tidak hanya itu di koperasi pun anggota dapat melakukan pembelian pulsa. Praktikan tidak melakukan penginputan transaksi pembayaran listrik, air dan cicilan motor, koperasi menggunakan aplikasi POS, dikarenakan aplikasi POS ini langsung terhubung dengan POS, dan apabila salah menginput nominal ataupun ID yang diberikan maka akan susah untuk melakukan pengeditannya. Dalam aplikasi POS tersebut terdapat nominal saldo yang dimiliki oleh koperasi, apabila saldo koperasi tidak mencukupi, maka koperasi tidak bisa menerima pembayaran listrik, air dan cicilan motor sampai dengan koperasi mengisi saldo aplikasi POS kembali. Setelah semuanya transaksi tercetak, tidak lupa pratikan memberikan stempel pada bukti transaksi yang menandakan bahwa bukti transaksi tersebut adalah sah. Apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih. Dan untuk anggota yang ingin melakukan perpanjangan pajak STNK, maka harus menunggu hingga beberapa hari dan setelah selesai, maka anggota yang bersangkutan akan dihubungi kembali oleh pihak koperasi.

6. Melakukan pengecekan terhadap slip uang masuk dan uang keluar dari semua bagian

Tugas yang dilakukan praktikan, selain membantu melayani anggota dalam menjawab pertanyaan, penginputan data untuk anggota baru, penginputan anggota

yang mengundurkan diri dari keanggota koperasi, melayani anggota yang ingin mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapatkannya pada 1 periode tahun buku dan melayani anggota yang ingin melakukan transaksi pembayaran listrik, air, cicilan motor, perpanjangan pajak STNK, pembelian pulsa dan lain sebagainya adalah melakukan pengecekan terhadap slip uang masuk dan uang keluar dari semua bagian yang ada di koperasi.

Pada tugas pengecekan terhadap slip uang masuk dan uang keluar dari semua bagian yang ada di koperasi, praktikan dituntut untuk sangat teliti (cermat, seksama, atau hati-hati) dikarenakan praktikan harus mengecek apakah slip uang masuk dan slip uang keluar (nama dan nomer anggotanya) sudah sama atau belum, nominal dalam slip uang masuk dan uang keluar sudah sama atau belum, dalam masing-masing slip sudah terdapat nama, tandatangan serta stempel dari masing-masing bagian yang menanganinya atau belum, dan sudah terdapat tandatangan dari anggota atau belum. Apabila salah satu dari yang disebutkan tadi tidak tertera atau belum terisi sesuai dengan yang seharusnya di dalam slip, maka slip harus langsung di koreksi dengan menggunakan sebuah *post it* yang kemudian ditempelkan dipinggir slip dengan diberikan tulisan untuk penjelasannya.

Praktikan tidak hanya melakukan praktik kerja lapangan di bagian *Customer Servicer Officer* (CSO) saja, melainkan praktikan juga melakukan praktik kerja lapangan pada bagian *Account Officer* (AO). Kegiatan ini dilaksanakan oleh praktikan pada 2 (dua) minggu di akhir. Dalam hal ini, tugas

praktikan membantu staff *Account Officer* (AO) untuk menyelesaikan beberapa pekerjaan yaitu:

1. Membantu melayani anggota yang akan melakukan peminjaman

Pada bagian ini praktikan bertugas untuk melayani anggota yang akan melakukan peminjaman. Pada tugas ini, tidak semua langkah praktikan yang menjalankan, melainkan terdapat beberapa langkah yang berhubungan langsung dengan aplikasi *cusodan* praktikan tidak diperbolehkan untuk mengoperasikannya dikarenakan apabila salah dalam penginputan angka dan nama anggota saja, maka akan sangat susah dalam melakukan pengeditannya.

Cara praktikan memberikan pelayanan kepada anggota yang akan melakukan peminjaman adalah dengan cara memberikan salam terlebih dahulu, memperkenalkan diri, kemudian bertanya siapa nama anggota yang bersangkutan dan nomer BA (nomer anggotanya), lalu apa yang bisa praktikan bantu. Setelah itu praktikan mengecek nomer anggota yang disebutkan dalam aplikasi *cuso*, kemudian praktikan menanyakan ingin mengajukan peminjaman berapa, setelah itu anggota calon peminjam akan diberikan formulir yang harus diisi terlebih dahulu, kemudian melakukan penginputan kedalam *cuso*, meminta *acc* dari Kabag Kredit ataupun *Supervisor* Kredit dalam pengajuan peminjaman, setelah disetujui maka diinput lagi kedalam *cuso*, membuat surat perjanjian peminjaman, menuliskan slip uang masuk dan uang keluar, apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih.

Pada saat praktikan menanyakan ingin mengajukan pinjaman berapa maka praktikan harus melihat dari saldo tabungan yang dimiliki oleh anggota calon peminjam, dan kemudian praktikan bertanya kembali apakah peminjamannya ingin menggunakan agunan atau tidak, kalau 'iya' agunannya berupa apa, dan jika tidak maka pinjaman hanya dapat dilakukan dengan menambahkan Rp 3.000.000,- dari saldo simpanan yang dimiliki oleh yang bersangkutan. Tidak hanya dilihat dari saldo simpanan saja, melainkan dari *track record* pembayaran pinjaman juga akan dilihat, apakah anggota yang bersangkutan kalau membayar pinjaman tepat waktu atau tidak. Apabila selalu tepat waktu, maka terdapat kemungkinan besar jumlah yang diajukan untuk pinjaman akan di *acc*, tetapi apabila *track record* nya jelek maka terdapat kemungkinan yang sangat besar bahwa jumlah yang diajukan untuk pinjaman akan dikurangi oleh Kabag Kredit ataupun *Supervisor*. Setelah selesai, maka dilakukan penginputan ke dalam aplikasi *cuso* kembali, tetapi ketika penginputan kali ini praktikan tidak diperbolehkan untuk mengoperasikannya melainkan diambil alih kembali oleh *Account Officer* (AO) nya.

Praktikan kemudian melakukan analisis kemampuan terlebih dahulu kepada anggota yang mengajukan pinjaman, analisis yang dilakukan dengan cara pengisian form yang sudah disediakan oleh koperasi yang diisi oleh karyawan berupa kerja dimana, pendapatannya berapa, istri/suami bekerja atau tidak, istri/suami pendapatannya berapa, mempunyai penghasilan tambahan atau tidak, mempunyai anak berapa, sudah bersekolah belum, di sekolah swasta atau negeri, biaya SPP per bulannya berapa, ongkos per hari, per minggu, atau per bulan untuk

anak berapa, biaya makan per bulan berapa, biaya listrik dan air per bulannya berapa, sebulan menghabiskan pulsa berapa, rumah sendiri atau ngontrak, biaya kontrakannya berapa, mengikuti arisan lain atau tidak, masih mempunyai cicilan yang beraneka ragam atau tidak? Apabila semua pertanyaan sudah selesai, maka praktikan langsung menghubungi Kabag Kredit atau *Supervisor* untuk meminta *acc* dengan membacakan hasil analisis yang tadi sudah dilakukan. Setelah di *acc* dilakukan kembali penginputan kedalam *cuso* yang dilakukan oleh staff *Account Officer (AO)* nya.

Praktikan membuat surat perjanjian pinjaman setelah semuanya selesai dengan isi di dalam perjanjian yaitu jumlah pinjaman yang telah disetujui, dikembalikan dalam berapa kali pengembalian dengan nominal yang telah disetujui, mematuhi semua peraturan yang berlaku, dan ditandatangani di atas materai. Kemudian apabila peminjaman menggunakan agunan, maka praktikan membuat surat serah terima agunan yang berisi, nama dengan nomer anggota, agunan nya berupa, diterima kapan, dan ditandatangani oleh *Account Officer (AO)* dan anggota peminjam. Selesai semuanya praktikan memberikan slip uang masuk dan uang keluar kepada anggota yang kemudian diteruskan kepada *teller* untuk melakukan pencairan pinjaman. Apabila semuanya sudah selesai, maka tidak lupa praktikan bertanya ada lagi yang bisa praktikan bantu, apabila tidak maka praktikan mengucapkan terimakasih.

Analisis dari praktikan berdasarkan dari hasil wawancara dengan salah satu anggota setelah melakukan pengajuan pinjaman adalah proses peminjaman yang

dapat dikatakan cukup lama, serta tidak diberitahukan terlebih dahulu mengenai persyaratan untuk pengajuan peminjaman.

C. Kendala Yang Dihadapi

Praktikan selalu berusaha sebaik mungkin untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan agar dapat selesai tepat waktu dengan hasil yang maksimal. Namun pada pelaksanaannya praktikan menghadapi beberapa kendala sebagai berikut:

1. Pada saat bagian *Costumer Servis Officer* (CSO)

a. Praktikan mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan yang pada saat itu praktikan sedang melayani anggota dan terdapat juga anggota yang melakukan konfirmasi ataupun tanya jawab via telepon. Dengan kata lain, praktikan harus membagi fokus dan pembicaraan praktikan menjadi 2 (dua), untuk anggota secara langsung dan via telepon. Tidak hanya itu, karena praktikan melakukan 2 (dua) kegiatan sekaligus, menjadikan anggota yang datang langsung menjadi tidak terlayani atau hanya didiamkan saja dan terkadang terdapat beberapa anggota yang marah karena merasa dirinya tidak terlayani dengan baik ataupun dengan semestinya.

b. Praktikan mengalami kesulitan pada saat menerima konfirmasi pembayaran via transfer yang tidak sesuai dengan tanggal melakukan transfer. Sehingga apabila pembayaran sudah dilakukan sebelum jatuh tempo, tetapi konfirmasinya sudah jatuh tempo dalam pembayaran pinjaman maka akan tetap dikenakan denda.

2. Sedangkan pada bagian *Account Officer* (AO)

a. Praktikan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi *cusos*, dikarenakan penginputan data yang cukup rumit dan apabila salah input 1 (satu) angka atau 1 (satu) kata saja, maka akan susah lagi untuk mengeditnya, disebabkan aplikasi *cusos* ini adalah aplikasi online yang sudah otomatis tersambung kepada cabang.

Pada saat pelaksanaan praktik kerja lapangan, ternyata praktikan menemukan adanya beberapa kendala selama kegiatan operasional koperasinya, yaitu sebagai berikut:

1. Belum menggunakannya teknologi dalam mencari informasi Sisa Hasil Usaha (SHU) milik anggota

Pada saat pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang dilakukan oleh koperasi adalah melayani anggotanya yang ingin mengetahui berapa SHU yang didaparkannya tetapi hanya dengan menggunakan *print out* dengan hanya tertera semua nomer anggota dari masing-masing cabang, dengan kata lain anggota dengan nomer 0 sampai dengan anggota dengan nomer 11.000 semuanya di cetak. Yang menjadi kendala disini adalah tidak efektifnya penggunaan *print out* dalam pencarian nomer anggotadan jumlah SHU yang didaparkannya dikarenakan banyaknya anggota yang mencapai angka 11.000 dari gabungan seluruh cabang. Selain itu, beberapa anggota yang tidak hafal dengan nomer anggota nya terkadang meminta agar dicarikan nama anggota tersebut, sedangkan pada data yang disediakan tidak lah berurutan dari nama anggota, melainkan berurutan dari nomer anggota nya saja. Dan dalam hal itu membutuhkan waktu yang cukup lama

dalam melakukan pencarian, bahkan beberapa nama anggota yang lupa dengan nomer anggota nya, tidak berhasil menemukan namanya dan jumlah SHU yang didapatkan. Terdapat juga beberapa anggota yang sudah menyebutkan nomer anggota nya tetapi tidak terdapat di dalam *print out* yang kamu pegang. Dan terkadang terdapat beberapa anggota yang tidak ingin dicarikan nomer anggota dan Sisa Hasil Usaha nya.

D. Cara Mengatasi Kendala

Cara yang dapat ditempuh untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi ditempat praktik kerja lapangan adalah dengan cara sebagai berikut:

1. Pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)*

- a. Praktikan berusaha tetap profesional. Kunci sukses strategi bisnis yang diterapkan oleh Koperasi Kredit sangat bergantung pada sumber daya manusia yang menjalankan strategi perusahaan tersebut, mulai dari sumber daya manusia yang mempunyai jabatan paling rendah, lebih-lebih yang mempunyai jabatan paling tinggi. Dua hal yang dituntut dari sumber daya manusia agar dapat mensukseskan strategi yang ditentukan perusahaan adalah profesional dan kerja keras.²Terdapat 3 (tiga) unsur yang sering disebut sebagai seorang yang profesional, yaitu berpengetahuan di bidangnya, mempunyai kemampuan di bidangnya, dan mempunyai tingkah laku yang baik.³ Dengan begitu sikap profesional praktikan adalah dengan bertingkah laku dengan baik terhadap anggota yang sedang dilayani secara langsung maupun via telepon, sehingga

² Djoko Muljono. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. (Yogyakarta: ANDI, 2012). Hal: 71

³Ibid. Hal: 73

anggota yang pada saat itu sedang dilayani secara langsung maupun via telepon tidak merasa dikecewakan. Dan apabila pada saat melayani langsung terdapat anggota yang melakukan via telpon, maka praktikan berusaha meminta maaf terlebih dahulu kepada anggota yang sedang dilayani secara langsung untuk menerima telpon. Setelah itu, praktikan berusaha agar pelayanan via telpon dilakukan tidak terlalu lama apabila terdapat anggota yang sedang dilayani secara langsung agar anggota yang sedang dilayani secara langsung tidak merasa di diamkan atau dibiarkan saja.

b. Praktikan berusaha untuk tetap menjalin komunikasi dengan baik oleh anggota yang melakukan konfirmasi pembayaran via transfer dengan cara bertanya berulang-ulang kepada anggota nominal transfer serta digunakan untuk apa saja nominal yang sudah di transferkan oleh anggota tersebut agar tetap terjalin hubungan yang baik antar karyawan dengan anggota dan tanpa ada yang merasa dirugikan. Berbagai masalah yang menimbulkan ketidakakraban dan ketidaknyamanan serta tidak adanya kebersamaan disebabkan oleh terputusnya komunikasi, sehingga komunikasi merupakan sesuatu yang sangat diperlukan dalam mencapai tujuan bersama.⁴ Hewitt menjabarkan tujuan penggunaan proses komunikasi secara spesifik sebagai berikut menjelaskan perilaku sendiri atau perilaku orang lain, berhubungan dengan orang lain, menyelesaikan sebuah masalah, mencapai sebuah tujuan, menurunkan ketegangan dan menyelesaikan konflik.⁵

⁴Ibid. Hal: 86

⁵Ibid. Hal: 87

2. Pada bagian *Account Officer* (AO), praktikan tetap berusaha keras untuk dapat berhasil guna memenuhi kebutuhan pencapaian dan menambahkan tingkat ketelitian praktikan agar tidak melakukan kesalahan dalam penginputan ke dalam aplikasi *cusos*. Teori kebutuhan McClelland yang dikembangkan oleh David McClelland dan teman-temannya berfokus pada 3 (tiga) kebutuhan yaitu kebutuhan pencapaian (dorongan untuk melebihi, mencapai standar-standar, berusaha keras untuk berhasil), kebutuhan kekuatan (kebutuhan untuk membuat individu lain berperilaku sedemikian rupa sehingga mereka tidak akan berperilaku sebaliknya), dan kebutuhan hubungan (keinginan untuk menjalin hubungan antarpersonal yang ramah dan akrab).⁶ Praktikan berusaha keras untuk berhasil dalam memahami cara penggunaan aplikasi *cusos* dengan terus memperhatikan staff *Account Officer* (AO) dalam melakukan penginputan pinjaman sesuai dengan langkah-langkahnya agar nantinya praktikan sedikit demi sedikit bisa menguasai aplikasi *cusos* yang digunakan oleh koperasi terutama dalam proses peminjaman uang. Kesuksesan suatu koperasi sangat ditentukan oleh kerja keras anggota, pengurus maupun karyawan dalam kaitannya dengan pengelolaan produk koperasi, baik berupa pinjaman maupun simpanan.⁷ Selain itu, hubungan ramah dan akrab antar karyawan dengan pengurus dan pengelola merupakan suatu kunci kesuksesan sebuah koperasi yang dapat memotivasi seseorang untuk dapat mencapai tujuan yang lebih baik dari adanya hubungan.⁸

⁶Ibid. Hal: 91

⁷Ibid. Hal: 80

⁸Ibid. Hal: 91

Dalam pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan, koperasi mengalami beberapa kendala dalam kegiatan operasionalnya. Berikut adalah solusi yang dapat dilakukan oleh koperasi untuk mengatasi kendala dalam kegiatan operasionalnya:

1. Belum menggunakannya teknologi dalam mencari informasi Sisa Hasil Usaha (SHU) milik anggota

Solusi yang praktikan berikan dari kendala ini adalah pihak koperasi sebaiknya menyediakan komputer atau laptop yang dapat digunakan untuk umum dalam mencari informasi Sisa Hasil Usaha (SHU) dan sudah terhubung secara online kepada pusat dan cabang agar mempermudah anggota dan juga karyawan dalam melakukan pencarian mengenai Sisa Hasil Usaha (SHU) yang didapatkannya. Jadi dengan kata lain, anggota atau pun *Costumer Service Officer* (CSO) hanya tinggal memasukan nomer anggota saja nantinya, SHU anggota yang bersangkutan sudah akan terlihat. Dan apabila anggota yang bersangkutan lupa dengan nomer anggota nya, maka pencarian informasi SHU dapat dilakukan dengan menggunakan nama anggota yang bersangkutan. Jadi dalam pencarian informasi SHU, tidak hanya terpaku terhadap nomer anggota nya saja. Teknologi informasi merupakan prasarana yang sangat dibutuhkan organisasi modern. Dengan menggunakan teknologi informasi maka pekerjaan yang semula harus dikerjakan oleh banyak karyawan bisa dikerjakan oleh lebih sedikit karyawan. Pekerjaan yang rumit pun dapat dilakukan dengan lebih mudah.⁹

⁹Ibid. Hal: 54

E. Analisis Ekonomi

Pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, praktikan juga melakukan analisis ekonomi yang terjadi di Koperasi Kredit Sehati terutama pada bagian dimana praktikan ditempatkan, yaitu *Costumer Sevices Officer (CSO)*. Berikut adalah analisis ekonomi yang praktikan amati:

1. Hampir setiap 1 (satu) hari terdapat 1 (satu) anggota yang melakukan pengunduran diri dari keanggota koperasi dikarenakan oleh kondisi ekonomi anggota koperasi yang sudah tidak menyanggupi lagi untuk melakukan pembayaran simpanan wajib (yang dibayarkan per bulan). Selain itu terdapat pula beberapa anggota yang melakukan pengunduran diri dengan alasan tidak dapat melakukan pembayaran pinjaman per bulan nya lagi, maka dari itu anggota tersebut lebih memilih untuk keluar dari keanggotaan koperasi dan uang simpanannya selama ini digunakan untuk membayar pinjaman ke koperasi.

Analisis ekonomi yang praktikan lakukan, menurut praktikan adalah sebagai salah satu hal yang menarik yang perlu dikaji lebih mendalam. Karena koperasi itu sangatlah membantu dan sangatlah ditunggu-tunggu oleh masyarakat terutama kalangan bawah. Tetapi, berbeda dengan kenyataannya dimana pada Koperasi Kredit Sehati hampir setiap harinya terdapat anggota yang mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi. Berikut adalah cara mengatasi kendala tersebut:

1. Karakteristik utama koperasi dan sekaligus membedakan koperasi dari badan usaha yang lain adalah bahwa koperasi memiliki identitas ganda, yaitu anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pengguna. Oleh karena itu koperasi dimiliki

oleh anggota yang bergabung atas dasar sedikitnya pada satu kepentingan ekonomi yang sama; koperasi didirikan dan dikembangkan berlandaskan nilai-nilai percaya diri untuk menolong dan bertanggung jawab kepada diri sendiri, kesetiakawanan, keadilan, persamaan dan demokrasi; koperasi didirikan, dimodali, dibiayai, diatur, dan diawasi serta dimanfaatkan sendiri oleh anggota; tugas pokok badan usaha koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota dalam rangka memajukan kesejahteraan anggota; dan jika terdapat kelebihan kemampuan pelayanan koperasi kepada anggota maka kelebihan kemampuan pelayanan itu dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bukan anggota koperasi.¹⁰ Dari penjelasan di atas, maka seringkali terdapat anggota yang mengundurkan diri dari keanggotaan dikarenakan koperasi yang awalnya didirikan dan dikembangkan berlandaskan nilai-nilai percaya diri untuk menolong dan bertanggung jawab menjadi berlomba untuk dapat memutarakan uang lebih cepat kepada anggota. Dengan kata lain, besarnya jasa yang ditetapkan oleh koperasi dalam pengembalian pinjaman terkadang dirasakan berat oleh anggota, dan sebaiknya koperasi menerapkan atau lebih memperhatikan anggota yang mempunyai rata-rata kebawah sebagai patokan maksimal dari pembayaran pinjaman dan jangan malah menjadikan anggota yang mempunyai rata-rata ke atas sebagai minimal dari pembayaran pinjaman. Apabila koperasi menganut sistem seperti itu, maka tidak akan ada lagi anggota yang merasa tidak mampu dalam membayar pinjaman, dikarenakan batas minimal yang ditetapkan sudah mencapai kemampuan semua anggota koperasi.

¹⁰Ibid. Hal: 3

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu cara yang digunakan agar mahasiswa memiliki gambaran yang lebih nyata mengenai dunia kerja. Tidak hanya itu, mahasiswa juga dapat menerapkan teori-teori yang telah didapatkannya pada bangku perkuliahan. Dengan praktik kerja lapangan, praktikan dapat lebih mengenal dunia kerja dan berlatih untuk memahami kondisi yang terjadi dalam dunia kerja serta dilatih untuk menjadi pribadi yang lebih profesional dalam melaksanakan tugas dan pada saat menerima tekanan dari berbagai pihak, baik dari koperasi itu sendiri maupun dari anggota.

Praktikan memilih untuk melakukan PKL di Koperasi Kredit Sehati, yang beralamat di Jalan Warga No. 1B RT 015/03 Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan. Dalam melakukan kegiatan PKL ini praktikan ditempatkan pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)* dan *Account Officer (AO)*.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan belajar cukup mendetail mengenai sistematisasi bagian administrasi atau kearsipan dan juga pada bagian kredit atau peminjaman. Praktikan mendapatkan bimbingan dan pengarahan yang cukup baik dari manajer koperasi, kabag umum, dan seluruh karyawan koperasi. Praktikan belajar untuk berkomunikasi yang baik dan benar dengan orang banyak, praktikan juga dituntut untuk sabar dan tetap tenang dalam semua pekerjaan yang sedang berada dibawah tekanan baik dari koperasi itu sendiri maupun tekanan dari anggota, praktikan juga melakukan adaptasi kembali

dengan lingkungan baru, dan belajar untuk melihat masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam dunia kerja yang nyata.

Dengan adanya Praktik Kerja Lapangan ini, praktikan dapat mengetahui secara terperinci mengenai tata kelola Koperasi Kredit Sehati serta kinerja daripada para pengurus dan pengawas koperasi, dan mengetahui pencapaian keberhasilan yang telah diraih oleh Koperasi Kredit Sehati. Disamping itu, praktikan juga dapat mengidentifikasi beberapa kendala yang terjadi ditempat praktik serta mengetahui cara penyelesaian yang dapat diambil untuk mengatasi kendala tersebut. Dengan begitu, praktikan dapat terus berusaha untuk meningkatkan kualitas diri agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat praktikan berikan dalam pelaksanaan Pratik Kerja Lapangan, antara lain:

1. Saran untuk Koperasi

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan di Koperasi Kredit Sehati yang lebih banyak dilakukan pada bagian *Costumer Service Officer (CSO)*, maka praktikan menyampaikan saran sebagai bahan masukan demi kemajuan dan peningkatan kualitas kinerja Koperasi Kredit Sehati.

Adapun saran yang dapat disampaikan antara lain:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Koperasi Kredit Sehati kepada anggota, ada baiknya apabila aplikasi *cuso* yang sudah online dapat

dikembangkan menjadi aplikasi yang dapat diakses menggunakan *handphone*, guna membantu anggota dalam mengetahui perkembangan simpanan atau pinjaman yang dilakukan, selain itu juga mempermudah anggota untuk melakukan pembayaran listrik, air, dan juga pembelian pulsa. Dengan adanya aplikasi di *smartphone* maka sangat membantu anggota dalam memperoleh informasi, anggota tidak perlu lagi untuk menelpon atau datang langsung ke koperasi guna mencari informasi mengenai simpanan dan pinjamannya.

- b. Menambahkan sumber daya manusia yang bekerja pada saat jam-jam tertentu, dikarenakan dengan jumlah sumber daya manusia yang ada pada saat ini sangatlah tidak mencukupi untuk menghadapi banyaknya anggota yang melakukan transaksi pada jam-jam tertentu. Menambahkannya sumber daya manusia yang bekerja tetap dilakukan dengan tes yang sudah ditentukan oleh koperasi, penambahan sumber daya manusia diusahakan dengan sumber daya manusia yang sudah memiliki *skill* atau kemampuan serta pengetahuan lebih tentang perkoperasian.

2. Saran untuk Universitas Negeri Jakarta

- a. Sebelum program praktik kerja lapangan ini berlangsung, ada baiknya bagi Universitas untuk mengadakan pelatihan khusus bagi mahasiswanya untuk menambah kesiapan mahasiswa dalam menjalankan praktik.
- b. Mempermudah proses birokrasi dalam pengurusan perizinan PKL, sehingga mahasiswa yang hendak melaksanakan PKL tidak mengalami kendala karena lamanya proses pembuatan surat izin PKL.

- c. Menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, sehingga mempermudah mahasiswa dalam pencarian tempat pelaksanaan PKL.

3. Saran untuk Praktikan

- a. Praktikan harus lebih mempersiapkan diri, baik dari segi akademik maupun kemampuan sehingga tidak akan kesulitan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan di tempat PKL.
- b. Praktikan harus meningkatkan ketelitiannya agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan di tempat PKL.
- c. Praktikan harus mempersiapkan diri baik secara fisik, pikiran, maupun persiapan secara mental. Hal ini diperlukan agar praktikan selalu siap menghadapi permasalahan serta kendala yang akan dihadapi di tempat PKL.
- d. Praktikan harus bekerja dengan disiplin dan penuh tanggung jawab pada setiap tugas yang diberikan, dan jika mengalami kesulitan kerja praktikan harus mau meminta bimbingan pekerja yang lainnya di tempat PKL.
- e. Praktikan harus bisa berkomunikasi dengan baik kepada pengelola, pengurus, serta anggota koperasi, sehingga nantinya akan memudahkan praktikan untuk diterima di tempat PKL sebagai lingkungan yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

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

Koperasi Kredit Sehati. 2016. **Koperasi Kredit / Credit Union “Sehati”**. Jakarta: Koperasi Kredit Sehati

Koperasi Kredit Sehati. 2016. **Panduan Proses Pinjaman dan SOP Pinjaman Koperasi Kredit Sehati**. Jakarta: Koperasi Kredit Sehati.

Koperasi Kredit Sehati. 2016. **Pola Kebijakan Pengurus Kopdit Sehati**. Jakarta: Koperasi Kredit Sehati.

Subandi. 2011. **Ekonomi Koperasi**. Penerbit Bandung: ALFABETA.

Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian,
http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_25_92.htm (diakses 10 Maret 2016)

<http://kbbi.web.id/teliti> (diakses 15 Maret 2016)

Lampiran 1 PenilaianPraktikKerjaLapangan



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.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/INA/3640

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
.....² SKS

Nama : Tri Hanifah
No.Registrasi : 8105133105
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Tempat Praktik : Koperasi Kredit Sehati / CU. Sehati
Alamat Praktik/Telp : Jalan Warga No. 1B RT 015/03, Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12510.

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	80	1.Keterangan Penilaian : Skor Nilai Predikat 80-100 A Sangat baik 70-79 B Baik 60-69 C Cukup 55-59 D Kurang				
2	Kedisiplinan	80					
3	Sikap dan Kepribadian	85					
4	Kemampuan Dasar	85					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90	2.Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80	Nilai Rata-rata : $\frac{840}{10 \text{ (sepuluh)}} = 84$ Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>84</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	84	A	Angka bulat	huruf
84	A						
Angka bulat	huruf						
8	Aktivitas dan Kreativitas	85					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85					
10	Hasil Pekerjaan	85					
Jumlah		840					

Jakarta, 9 Februari 2016.

Penilai,



[Signature]

Catatan :

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 2 DaftaraHadirPraktikKerjaLapangan



*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.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO:
IAS/INA/3640

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
.....
2..... SKS

Nama : Tri Hanifah
No. Registrasi : 0105133105
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Tempat Praktik : Koperasi Kredit Sehati / CU. Sehati
Alamat Praktik/Telp : Jalan Warga No. 1B RT 015/03, Pejaten Barat, Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12510.

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis, 07 Januari 2016	1. <i>dk</i>	
2.	Jum'at, 08 Januari 2016	2. <i>dk</i>	
3.	Senin, 11 Januari 2016	3. <i>dk</i>	
4.	Selasa, 12 Januari 2016	4. <i>dk</i>	
5.	Rabu, 13 Januari 2016	5. <i>dk</i>	
6.	Kamis, 14 Januari 2016	6. <i>dk</i>	
7.	Jum'at, 15 Januari 2016	7. <i>dk</i>	
8.	Senin, 18 Januari 2016	8. <i>dk</i>	
9.	Selasa, 19 Januari 2016	9. <i>dk</i>	
10.	Rabu, 20 Januari 2016	10. <i>dk</i>	
11.	Kamis, 21 Januari 2016	11. <i>dk</i>	
12.	Jum'at, 22 Januari 2016	12. <i>dk</i>	
13.	Senin, 25 Januari 2016	13. <i>dk</i>	
14.	Selasa, 26 Januari 2016	14. <i>dk</i>	
15.	Rabu, 27 Januari 2016	15. <i>dk</i>	

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Jakarta, 9 Februari 2016.

Pentair.

dk
Pusat:



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.unj.ac.id/fe



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
.....² SKS

Nama : Tri Hanifah
No. Registrasi : 0105133105
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Tempat Praktik : Koperasi Kredit Sehati / CU. Sehati
Alamat Praktik/Telp : Jalan Warga No. 1B RT 015/03, Pejaten Barat,
Pasar Minggu, Jakarta Selatan, 12510

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Kamis, 28 Januari 2016	1. ✓	
2.	Jum'at, 29 Januari 2016	2. ✓	
3.	Senin, 01 Februari 2016	3. ✓	
4.	Selasa, 02 Februari 2016	4. ✓	
5.	Rabu, 03 Februari 2016	5. ✓	
6.	Kamis, 04 Februari 2016	6. ✓	
7.	Jum'at, 05 Februari 2016	7. ✓	
8.	8.	
9.	9.	
10.	10.	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

Jakarta, 9 Februari 2016.

Penilai.

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan

Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



(*Tri Hanifah*)

Lampiran 3 Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan 2016**Koperasi Kredit Sehati**

No.	Waktu	Kegiatan	Pembimbing
1.	Senin, 11 Januari 2016	Perkenalan tentang latar belakang sejarah berdirinya koperasi, bagian yang akan ditekuni, dan penentuan jadwal PKL	Ibu Lia Apri liant dan B apak YB. Suharyono
2.	Selasa, 12 Januari 2016	Mempelajari cara menggunakan aplikasi <i>cusod</i> dalam segala bentuk pelayanan serta memperhatikan cara melakukan pelayanan yang baik dan benar	Ka Pujidan Ka Fajri
3.	Rabu, 13 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi	Ka Pujidan Ka Fajri
4.	Kamis, 14 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin bergabung dengan koperasi berupa mengisi form pendaftaran	Ka Pujidan Ka Fajri
5.	Jum'at, 15 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin bergabung dengan koperasi melalui mengisi form pendaftaran sampai dengan penginputan data ke aplikasi <i>cusod</i>	Ka Pujidan Ka Fajri
6.	Senin, 18 Januari 2016	Mempelajari cara menggunakan aplikasi <i>postd</i> dalam segala bentuk pelayanan serta memperhatikan cara melakukan pelayanan yang baik dan benar	Ka Puji
7.	Selasa, 19 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin melaksanakan transaksi di dalam pembayaran listrik, air, cicilan motor, pembelian pulsa, dan juga perpanjangan pajak STNK	Ka Puji
8.	Rabu, 20 Januari 2016	Menerima konfirmasi pembayaran melalui transfer via telepon dan memberikan informasi mengenai SHU kepada anggota yang membutuhkan informasi	Ka Pujidan Ka Fajri
9.	Kamis, 21 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi, melayani anggota yang ingin bergabung menjadi anggota, melayani pembayaran listrik; air dan lain sebagainya, menerima konfirmasi pembayaran melalui transfer via telpon, memberikan informasi kepada anggota yang membutuhkan informasi	Ka Pujidan Ka Fajri
10.	Jum'at, 22 Januari 2016	Melayani anggota yang ingin mengundurkan diri dari keanggotaan koperasi, melayani anggota yang ingin bergabung menjadi anggota, melayani pembayaran listrik; air dan lain sebagainya, menerima konfirmasi pembayaran melalui transfer via telpon, memberikan informasi kepada anggota yang membutuhkan informasi	Ka Pujidan Ka Fajri
11.	Senin, 25 Januari 2016	Memperhatikan cara memberikan pelayanan dalam bidang kredit	Ka Mila, Kaltan dan B apak Rohim
12.	Selasa,	Mempelajari cara penginputan data untuk pengajuan pinjaman	Ka Mila

	26 Januari 2016		
13.	Rabu, 27 Januari 2016	Memperhatikandanmempelajaricaramenganalisisanggotacalonpeminjam	Ka Mila
14.	Kamis, 28 Januari 2016	Melayanianggota yang akanmengajukanpinjaman	Ka Mila
15.	Jum'at, 29 Januari 2016	Melayanianggota yang akanmengajukanpinjaman	Ka Mila
16.	Senin, 01 Februari 2016	Menganalisisanggotacalonpeminjam	Ka Mila
17.	Selasa, 02 Februari 2016	Melayanianggota yang akanmengajukanpinjamandanmenganalisisanggotayang akanmelakukanpinjaman.	Ka Mila
18.	Rabu, 03 Februari 2016	Melayanianggota yang akanmengajukanpinjamandanmenganalisisanggotacalonpeminjam	Ka Mila
19.	Kamis, 04 Februari 2016	Melakukanpengecekan slip uangmasukdan slip uangkeluar	KaFajri
20.	Jum'at, 05 Februari 2016	Melakukanpengecekan slip uangmasukdan slip uangkeluar	KaFajri

Lampiran 4 Surat Keterangan telah melaksanakan PKL di Koperasi Kredit Sehati

**SURAT KETERANGAN PKL/RISET**

Nomor: 009/KKS/II/2016

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lia Aprilianti, Amd
 Jabatan : Kabag Umum
 NIK : 19790423200301-013P

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tri Hanifah
 NPM : 8105133105
 Nama Universitas : Universitas Negeri Jakarta
 Fakultas : Ekonomi

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan riset di Lembaga kami pertanggal 7 Januari s/d 7 Februari 2016.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Februari 2016
 Kopdit Sehati


 Lia Aprilianti, Amd
 Kabag Umum

Lampiran 5 DaftarKartuKonsultasi



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



KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : **Tri Hanifah**
 2. No.Registrasi : **0105133105**
 3. Program Studi : **Pendidikan Ekonomi**
 4. Dosen Pembimbing : **Bd. Tuty Sanuwati**
 NIP. : **1958072219862001**

5. Judul PKL : **Laporan Praktek Kena Lapangan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Bagian Customer Services Officer (CSO) di Foperan Kredit Sehat Jakarta Selatan**

NO	TGL/BI.N/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	02 April 2016	Tata cara penulisan laporan PKL	Kalimat tidak boleh lebih dan satu halaman, harus konsisten dalam penomoran	<i>Tuty</i>
2	08 Juni 2016	Konten Laporan PKL	Fokus pada bidang yang ditegaskan, ikuti penulisan sesuai pedomananya,	
3	14 Juni 2016	Bab 1 - Bab 4	Perbanyak pembahasan di bab 3	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
SETUJU UNTUK UJIAN PKL				

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

Lampiran 7 Formulir Anggota Keluar atau Mengundurkan Diri



KOPERASI KREDIT / CREDIT UNION
" SEHATI "

BH. No. 87/BH/PAD/KWK.9/VII/1998 Telepon 798 8616, 791 82537, 798 2070, Fax. 798 2259
 Jl. Warga No. 1 B Rt. 015 / 03 Pejaten Barat Pasar Minggu Jak. Sel. 12510
 Website : www.cu-sehati.com, Email : sehaticare@cu-sehati.com



FORMULIR ANGGOTA KELUAR / MENGUNDURKAN DIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya anggota Koperasi Kredit Sehati :

Nama :

No.BA :

Alamat :

.....

Dengan Ini menyatakan mengundurkan diri dari keanggotaan saya pada Koperasi Kredit Sehati terhitung mulai tanggal :

Dengan Alasan :

.....

Dan dengan ini pula saya nyatakan bahwa *semua hak-hak* saya di Koperasi Kredit Sehati telah saya ambil.

Berdasarkan perhitungan utang piutang, saya mengakui masih mempunyai kewajiban kepada Koperasi Kredit Sehati sebesar Rp.

(.....)

Yang akan segera saya lunasi paling lambat

Demikian pernyataan ini, saya buat penuh kesadaran tanpa tekanan atau paksaan dari pihak manapun juga.

Jakarta,

Manager

Mantan anggota

Lampiran 8 Formulir Permohonan Pinjaman



KOPERASI KREDIT / CREDIT UNION
"SEHATI"
 BH. No. 87/BH/PAD/KWK.9/VI/1998 Telepon 798 8616, 791 82537, 798 2070, Fax. 798 2259
 Jl. Warga No. 1 B Rt. 015 / 03 Pejaten Barat Pasar Minggu Jak. Sel. 12510
 Website : www.cu-sehati.com, Email : sehaticare@cu-sehati.com



FORMULIR PERMOHONAN PINJAMAN

Tanggal : _____

Yang bertanda tangan di bawah ini saya ingin mengajukan permohonan pinjaman pada Kopdit Sehati

1 Nama (sesuai KTP) 2 No. Anggota 3 Nomer KTP

4 Alamat & No. Telpen

5 Dasar permohonan pinjaman Terbilang

6 Rp. Tujuan pinjaman Jaminan/Agunan

7 Terbilang

8 Bulan Rp. Suku Bunga

9 Sistem pembayaran angsuran pinjaman

Angsuran pertama akan saya bayar mulai tanggal _____ dan seterusnya setiap bulan
 berikutnya sampai lunas paling lambat tanggal _____ bila ternyata pada waktu yang saya
 ajyikan belum lunas juga, saya akan membayar denda sebesar 1% dari sisa pinjaman per bulan sampai lunas.

Diketahui Keluarga _____ Anggota Pemjamin _____ Peminjam _____

Status : _____ Nomor BA : _____ Nomor BA : _____

Keputusan Pengurus / Manajemen : _____ No. Surat Pinjaman _____
 Pinjaman disetujui _____ Terbilang

Rp. _____

Dipotong kewajiban - kewajiban sebagai berikut :

	Rp.	Catatan Lain - lain :
1 Simpanan Wajib	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2 Jasa Pinjaman	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3 Pelunasan Pinjaman	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4 Simpanan Harian	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5 Simpanan Kapitalisasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6 Denda	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8 Service Fee / Provisi	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Total Potongan	<input type="text"/>	

Manager Perkreditan _____ Referensi Pengurus dan Pengawas (untuk jumlah pinjaman tertentu) _____

Lampiran 9 Dokumentasi Kegiatan PKL

Penghargaan yang diterima oleh Koperasi Kredit Sehati







Suasana yang tercipta di KoperasiKreditSehati



Daftar nama anggota calon peminjam yang menunggu untuk di survey dan tanda serah terima jaminan (agunan)

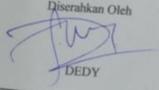
- DAFTAR SURVEY -

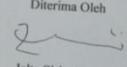
No.	No. B.A	N.a.m.a	Surveyor	A.o	Tanggal
1.					
2.					
3.	572	Wati W	Bambang + Dedy	Itha	15-1-16
4.					
5.					
6.	10634	Ismet	Taufik	Erlang	2-2-16
7.	0646	Tuti Alawiyah	Taufik	Mila	2-2-16
8.					
9.	034405	Neli	Maulana	Mila	2-2-16
10.	10906	Hendri	Bambang	Bambang + Dedy	2-2-16

KOPERASI KREDIT / CREDIT UNION
"SEHATI"
 BH. No. 3351 / BH / I Telpun 7988616, 7982070 Fax 7982259
 Jl. Warga No.1B Rt. 015 / 03 Pejaten Barat
 Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12510

TANDA SERAH TERIMA JAMINAN

No. Jaminan	: JP04.00759	Jaminan Berupa	: BPKB Motor Yamaha Byson Tahun 2013
No. BA	: 0.01.09206	Atas Nama	: Dedy
Nama Anggota	: DEDY	Besar Pinjaman	: Rp 7.000.000
Alamat	: Jl Warga Rt. 008 Rw 003 No. - Kel. Pejaten Barat Kec. Pasar Minggu Jakarta	Terbilang	: Tujuh Juta Rupiah
Catatan Lain	: -	No. Pol	: B 3393 SJN

Diserahkan Oleh: 
 DEDY

Jakarta, 09 Februari 2016
 Diterima Oleh: 
 Jelita Siska D

Service Fee / Provisi: Rp. 240.000,-