

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI PT JASA RAHARJA KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

Laporan Magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

**Zulfa Ruwaeda
15211035**

**Program Studi Manajemen
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI PT JASA RAHARJA KANTOR CABANG YOGYAKARTA**



Disusun Oleh:

Nama : Zulfa Ruwaeda

No.Mahasiswa : 15211035

Jurusan : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal: 25 Mei 2018

Dosen Pembimbing



(Rr Siji Mustikhah, SE., M.Sc)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Mei 2018

Penulis,



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan magang dan menyelesaikan penyusunan laporan magang ini dengan baik dan tanpa adanya suatu halangan apapun.

Laporan magang dengan judul “Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta.” Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Magelang No. 07, Bumijo, Jetis, Kota Yogyakarta, Phone (0274) 562531. Kode pos 55231, selama 1,5 bulan bulan pada tanggal 19 Maret sampai dengan 30 April 2018.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan magang ini telah mendapatkan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dra. Nur Fauziah, MM., CFP., QWP selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Rr Siti Muslikhah, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan kepada penulis selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan magang.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu sehingga

4. Bapak R.M. Wahyu Widodo, S.H, M.H. selaku Kepala Cabang dan Mas Aryo Wahyadi Kusuma, S.H. selaku humas yang telah menerima dan memberikan izin penulis untuk melakukan kegiatan magang di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta.
5. Pihak-pihak di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas dukungan dan bantuan selama penulis melaksanakan magang
6. Keluarga tercinta Bapak, Ibu, Mba Azza dan Mas Rizal yang telah memberikan semangat, motivasi dan do'a yang selalu diberikan kepada penulis.
7. Teman-temanku Puji, Tari, Laila, Irsa dan Ilham yang selalu memberikan perhatiannya untuk tetap semangat dalam mengerjakan laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan magang ini masih banyak kekurangan, karena ketebatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kemajuan penulis. Semoga laporan magang ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 25 Mei 2018

Penulis,



Zulfa Ruwaeda

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	4
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	5
1.5 Lokasi Magang.....	5
1.6 Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang.....	6
1.7 Sistematika Laporan Penulisan Magang	7
BAB II: LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Konsep Jasa	9
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa	9

2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Definisi Pelayanan	13
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3 Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.1 Definisi Strategi	16
2.3.2 Definisi Kualitas.....	17
2.3.3 Dimensi Kualitas.....	17
2.3.4 Definisi Pelayanan <i>Online</i>	18
2.3.5 Definisi Pelayanan <i>Offline (face to face)</i>	19
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF	21
3.1 Data Umum.....	21
3.1.1 Sejarah PT Jasa Raharja (Persero)	21
3.1.2 Profil Perusahaan	27
3.1.3 Visi dan Misi PT Jasa Raharja (Persero)	29
3.1.4 Tugas Utama PT Jasa Raharja (Persero).....	30
3.1.5 Tujuan Utama PT Jasa Raharja (Persero)	31
3.1.6 Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta.....	32
3.1.7 Tugas dan Wewenang	35

3.2 Data Khusus	44
3.2.1 Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta.....	44
3.2.2 Aplikasi <i>Online</i> dan <i>Offline (face to face)</i> untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta	49
3.2.3 Kendala PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	56
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Kesimpulan	58
4.2 Saran	60
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rincian dan Jadwal Kegiatan Magang.....	6
Tabel 3.1: Perubahan Nama Perusahaan PT Jasa Raharja (Persero)	22
Tabel 3.2: Besar Santunan sesuai Peraturan Menteri Keuangan.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Peta Lokasi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta	5
Gambar 3.1: Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta.....	32
Gambar 3.2: Media Sosial (Instagram) Jasa Raharja Kantor Cabang Yogyakarta	46
Gambar 3.3: Alur Pengajuan Santunan melalui Aplikasi <i>Online</i>	50
Gambar 3.4: Pembuka Pengajuan Santunan <i>Online</i> PT Jasa Raharja.....	51
Gambar 3.5: Formulir Pengajuan Santunan <i>Online</i> PT Jasa Raharja	52
Gambar 3.6: Formulir Pengajuan Santunan <i>Online</i> PT Jasa Raharja	53
Gambar 3.7: Penutup Pengajuan Santunan <i>Online</i> PT Jasa Raharja	54