

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN  
J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :

**Faizal Rizki Nurabidin**

1661024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2019/2020**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN  
J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :

Faizal Rizki Nurabidin (1661024)

Jombang, 05 Mei 2020

Mengetahui,

Pendamping Lapangan,



Jl. KH. Wahid Haidulloh No. 80 Tambakrejo - Jombang  
TELP. 08222 9906 055

**(Irene Margareth Triani)**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,

**(Rita Mutiarni, SE.,MM)**

Mengesahkan,

Ka. Prodi Manajemen,

**Nurul Hidayati, SE.,MM**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja magang (KKM) di J&T Ekspres Tambakberas Jombang. Kuliah Kerja magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Akuntansi di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian laporan ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada

1. Dra. Yuniep Mujati S, M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Nurul Hidayati, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Rita Mutiarni, SE.,MM selaku Dosen pembimbing.
4. Ibu Irene Margareth Triani selaku Pimpinan J&T Tambakberas Jombang dan sekaligus sebagai Pendamping lapangan.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Jombang, 05 Mei 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja magang (KKM) .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja magang (KKM) .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja magang (KKM) .....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja magang (KKM).....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja magang (KKM) .....	4

### **BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

2.1 Sejarah Perusahaan .....	6
2.2 Struktur Organisasi .....	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan.....	7

### **BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

3.1 Pelaksanaan Kerja Kuliah Kerja magang .....	8
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	10
3.3 Cara Mengatasi Kendala.....	11

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1 Kesimpulan.....	12
4.2 Saran.....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	7
Gambar 3.1 .....	10

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 .....	8
-----------------	---

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kegiatan Harian .....	a
Lampiran Surat Pernyataan Kuliah kerja magang.....	g
Lampiran Lembar Penilaian Perusahaan .....	h
Lampiran Dokumentasi Pelaksanaan Kuliah kerja magang .....	i

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Jasa pengiriman paket pada dewasa ini kembali dilirik oleh masyarakat. Hal ini seiring dengan berkembang pesatnya teknologi digital. Kini melakukan aktivitas jual beli tidak perlu lagi saling bertatap muka. Pasar telah hadir menghampiri pembeli, baik melalui aplikasi, *website* maupun media sosial. Agar barang dari penjual sampai ke pembeli harus ada perantara. Peluang ini yang dimanfaatkan oleh para perusahaan ekspedisi untuk berebut menjadi pilihan utama para pelaku transaksi. Salah satunya adalah J&T Ekspres.

J&T lebih fokus kepada pengiriman yang cepat dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh (Parasuraman dan Berry, 2009) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (tampilan fisik), meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.
2. *Reliability* (keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.

5. *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Kualitas layanan yang baik akan mendorong kepuasan pelanggan, Menurut (Tjiptono, 2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Karena pelanggan yang puas akan memiliki ikatan emosional dengan jasa yang digunakan dan cenderung menjadi loyal kepada perusahaan (Kotler, 2010).

Dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti menarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN pada J&T EKSPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG”**.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja magang**

### 1.2.1 Tujuan Umum

- a. Membangun *link and match* sehingga terbentuk keterkaitan dan kesepadanan antara kurikulum di Perguruan Tinggi dengan dunia kerja.
- b. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
- c. Meningkatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja riil yang diperoleh di dunia kerja, sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.

### 1.2.2 Tujuan Khusus

- a. Mempunyai kompetensi dan etos kerja yang sesuai dengan program studi yang diikuti.
- b. Mampu melaksanakan pekerjaan-pekerjaan rutin yang berlingkup luas pada seluruh bagian yang telah dilalui dalam kuliah kerja magang keahlian.
- c. Mampu mengelola kelompok kerja dan beradaptasi dengan lingkungan kerja secara baik dan benar.
- d. Mampu mempraktikkan etika kerja dalam lingkungan kuliah kerja magang keahlian secara memuaskan.
- e. Mampu menerapkan keilmuan dengan keadaan sesungguhnya di J&T Ekpress Tambakberas Jombang.
- f. Mampu mengembangkan pola pikir tentang bagaimana Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan sebagai bekal ketika sudah lulus dan menghadapi dunia kerja.

### 1.3 Manfaat Kuliah Kerja magang

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai *feed back* dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Memahami dunia pemasaran masa kini dan menerapkan keilmuan yang telah diperoleh selama mendapatkan pembelajaran di J&T Ekspres Tambakberas Jombang.
4. Sebagai media pembelajaran mahasiswa dengan menyesuaikan keilmuan dengan aplikasi didunia kerja mengenai Kualitas pelayanan di J&T EkspresTambakberas Jombang

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja magang**

Praktik pelaksanaan KKM di J&T Ekspres Tambakberas Jombang dilakukan pada beberapa sektor, yaitu sector pengaduan komplain; sector layanan penjemputan paket, dan sector keuangan.

Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan KKM:

Nama Instansi : J&T Ekspres Tambakberas Jombang

Alamat : Jl. K.H Abd. Wahab Chasbullah No. 80 Ds. Tambakrejo  
Kec. Jombang Kab. Jombang

Telepon : +62 812 1685 5524

#### **1.5 Jadwal Kuliah Kerja magang**

Pelaksanaan KKM adalah selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Maret 2020 s.d. 01 April 2020. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 16.00.

Adapun tahapan-tahapan dari setiap kegiatan tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

#### 1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini, mahasiswa meminta surat keterangan bahwa diterima di tempat kuliah kerja magang. Karena sebelumnya telah bekerja di tempat yang bersangkutan. Untuk selanjutnya surat keterangan tersebut diserahkan pada Prodi Manajemen.

Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Maret 2020 s.d. 01 April 2020. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 16.00.

#### 2. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan ini dimulai setelah berakhirnya KKM. Penulisan laporan ini dimulai dengan mencari informasi dan data-data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data-data tersebut diolah untuk dijadikan laporan KKM.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah J&T Ekspres**

Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Perubahan ini terlihat pada hal pengiriman barang, yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produksi, maka saat ini mulai didominasi barang-barang retail. Melihat peluang demikian, maka J&T hadir dengan menawarkan keunggulan yang kompetitif dan inovatif. Perusahaan penyedia jasa ekspedisi J&T dibangun tepatnya pada tanggal 20 Agustus 2015. Pada hari itu secara resmi PT. Global Jet Express didirikan sekaligus meresmikan kantor pusatnya di pluit, Jakarta Utara.

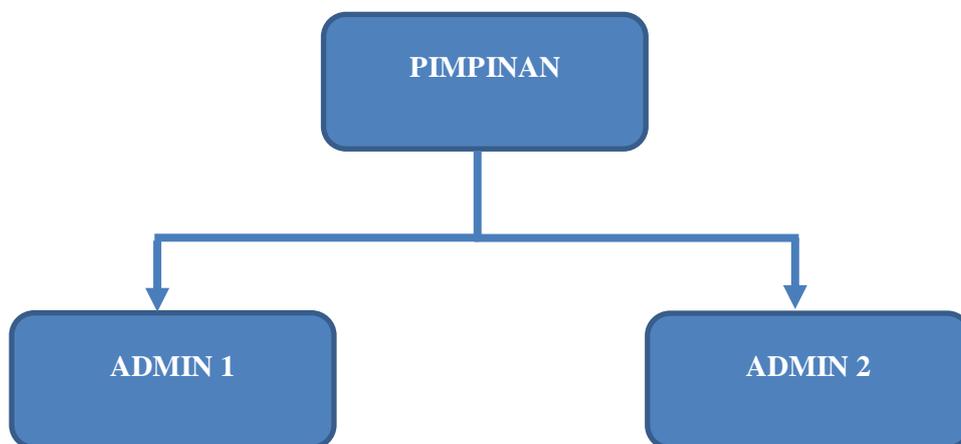
Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan baru dibidang jasa pengiriman barang dan ekspedisi, namun J&T optimis akan menjadi jasa unggulan dan menjadi pilihan bagi masyarakat Indonesia. Prestasi yang berhasil diraih bisa dibilang sangat baik mengingat sejarah J&T sendiri tidak begitu panjang. Hal ini dikarenakan founder J&T, Jet Lee yang telah membangun jaringan Oppo Indonesia selama tiga tahun sebelumnya.

Maka, Ketika J&T Express berdiri dan mulai beroperasi, mereka tidak harus memulainya dari nol karena sudah memiliki jalur-jalur distribusi di Indonesia.

Selain Jet Lee sebagai founder sekaligus CEO pertama J&T, terdapat satu tokoh lagi yang sangat berpengaruh. Beliau adalah Robin Lo yang berperan sebagai managing

director atau tangan kanan langsung dari sang CEO saat J&T berdiri. Berkat strategi Robin yang ekspansif, dalam waktu singkat J&T Express mulai dikenal masyarakat luas dan menjadi penantang serius bagi perusahaan logistik yang sudah eksis puluhan tahun.

## 2.2 Struktur Organisasi J&T Ekspres Tambakberas Jombang



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi J&T Ekspres Tambakberas**

Struktur Organisasi dari J&T Ekspres Tambakberas Jombang terdiri dari pemilik kantor yang juga sekaligus sebagai pimpinan. Kemudian di bawahnya terdapat dua admin yang bertugas melayani pelanggan.

## 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan J&T Ekspres

J&T Ekspres merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada sector ekspedisi paket. Dimana kegiatan utama dari perusahaan ini ialah menjadi penyalur paket antara pengirim dan penerima. Dan menjamin keamanan barang yang dikirimkan.

## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

#### 3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja magang

Kuliah Kerja magang (KKM) di kantor J&T Ekspres Tambakberas dimulai pada tanggal 1 Maret 2020 s/d 1 April 2020. Berikut waktu pelaksanaan KKM di J&T Ekspres Tambakberas:

**Tabel 3.1 Jam kerja Kantor J&T Tambakberas Jombang**

Hari Kerja	Jam Kerja	Keterangan
Senin – Sabtu	08.00 – 11.30	Jam Kerja
	11.30 – 12.30	Istirahat
	12.30 – 16.00	Jam Kerja

Kuliah kerja magang dilakukan di hari Senin – Sabtu dilaksanakan pada jam operasional kantor yakni pukul 08.00 – 16.00 WIB. Kegiatan kuliah kerja magang ini dilakukan secara mandiri atau individu. Pekerjaan yang dilakukan pada saat kuliah kerja magang yakni meliputi seluruh aktivitas yang ada di kantor J&T Ekspres Tambakberas Jombang.

Aktivitas yang dilakukan yakni: Input data pengiriman, menyortir paket, melayani complain dari pelanggan, dan merekap pendapatan harian.

a. Input data pengiriman

Yakni menginput data lengkap yang diberikan oleh pengirim paket ke dalam aplikasi perusahaan J&T Ekspres. Data tersebut berisi Nama Pengirim, No. Telepon

pengirim, Alamat pengirim, Nama Penerima, No. telepon penerima dan Alamat penerima. Setelah itu data di upload dan kemudian dilakukan pencetakan nomor resi.

b. Menyortir Paket

Pada aktivitas ini dituntut untuk teliti dalam memilah setiap paket sebelum dimasukkan ke dalam karung untuk diberangkatkan. Hal ini untuk memudahkan proses selanjutnya agar tidak terjadi kesalahan pengiriman atau biasa disebut dengan *miss route*.

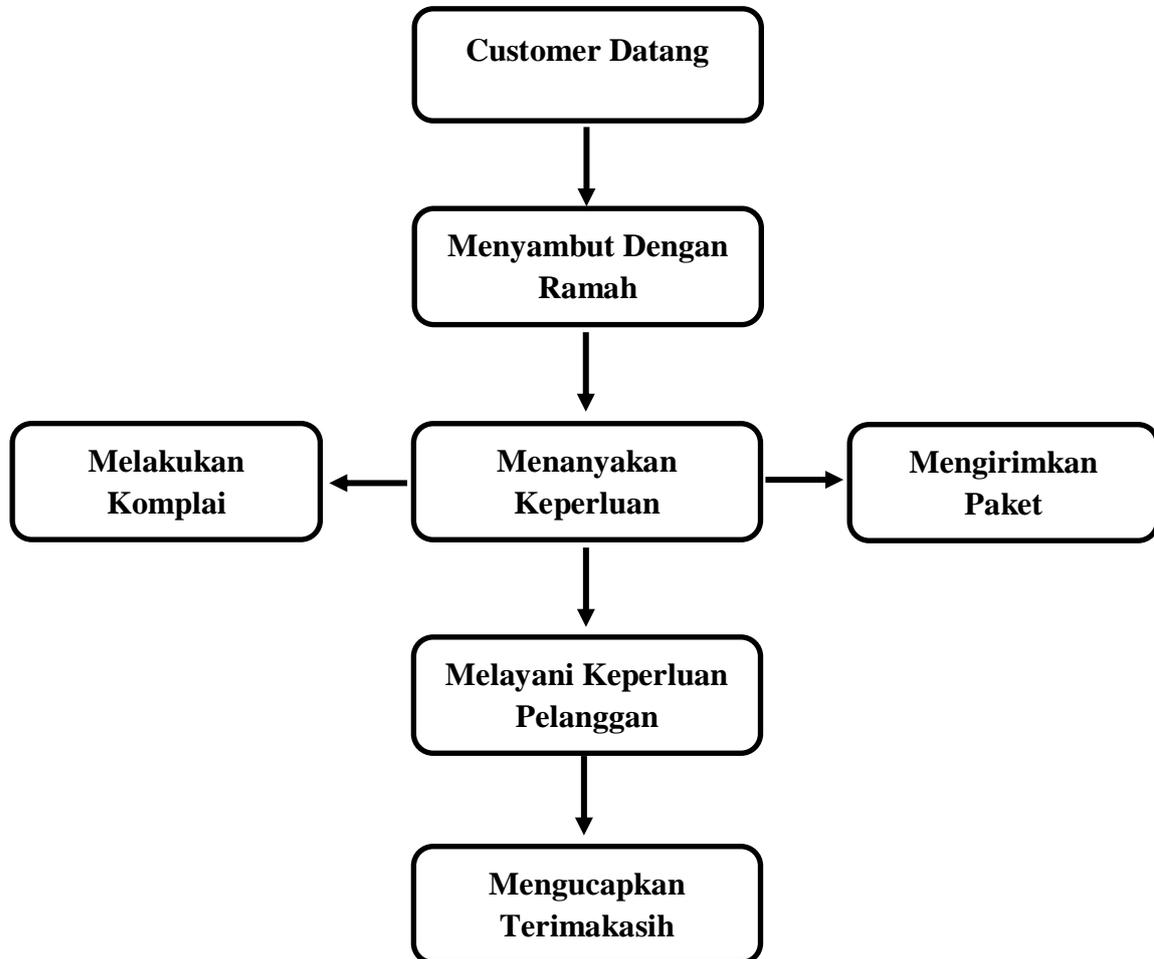
c. Melayani Komplain dari pelanggan

Melayani complain adalah suatu kewajiban seorang admin. Pada saat melayani complain kita harus sebisa mungkin mengerti apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Dibutuhkan kesabaran dan kata-kata yang baik dalam melayani setiap pengaduan.

d. Merekap pendapatan harian

Mengitung setiap hari pendapatan yang diperoleh kemudian disetorkan kepada kantor pusat yang ada di Surabaya. Penyetoran dilakukan melalui transfer.

### Urutan Prosedur Pelayanan di Kantor J&T Tambakberas



**Gambar 3.1 Alur Pelayanan Di J&T Ekspres Tambakberas Jombang**

### 3.2 Kendala Yang Dihadapi

Beberapa Kendala yang dihadapi ketika melakukan KKM di J&T Ekspres Tambakberas Jombang yakni :

a. Pelanggan yang belum mengetahui aturan pengiriman

Tidak semua pelanggan telah memahami aturan yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi berkaitan dengan barang yang dilarang untuk dikirim.

b. Keterlambatan Pengiriman

Pengiriman terjadi keterlambatan dikarenakan beberapa faktor penyebab. Diantaranya kebijakan daerah setempat, cuaca buruk, dan terjadinya penumpukan paket pada Gateway pusat.

c. Barang Hilang/ tidak terlacak

Hal ini bisa terjadi karena kesalahan dari admin yang lalai dan tidak fokus dalam melakukan proses scanning.

d. Paket tertukar

Sama halnya dengan paket hilang, paket yang tertukar terjadi karena admin tidak focus dalam menempel resi sehingga tidak sesuai dengan barangnya.

### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

Cara mengatasi kendala yang terjadi yakni memberi pengertian kepada setiap pelanggan dan meyakinkan mereka bahwa paket mereka dalam kondisi aman.

Dan untuk kejadian paket yang hilang/ tidak terlacak, maka akan dilakukan proses investigasi dengan melihat rekaman CCTV yang terpasang di kantor.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Perusahaan J&T Ekspres merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada bidang pengiriman paket atau Ekspedisi. J&T Ekspres Tambakberas Jombang merupakan salah satu dari Mitra Agen yang ada di kabupaten Jombang. Kegiatan Utama dari perusahaan ini adalah melayani segala keperluan pelanggan termasuk melayani pengaduan complain.

Selama mengikuti Kuliah Kerja magang (KKM) selama 1 bulan ini maka dapat memberikan kesempatan kepada penulis untuk bisa mengaplikasikan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya memahami tentang kualitas pelayanan yang baik. Sehingga penulis dapat langsung mengaplikasikan ilmu yang pelajari sebelumnya pada J&T Ekspres Tambakberas Jombang.

#### **4.2 Saran**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Dalam pelaksanaan KKM mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi yang lebih baik agar mudah bersosialisasi dengan pelanggan sehingga dapat memahami keinginan yang mereka harapkan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Dengan adanya kegiatan KKM ini, diharapkan kedepannya perusahaan dapat menjalin kerja sama dengan pihak Perguruan Tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI Dewantara (2020) *Pedoman KKM Prodi Manajemen 2019-2020*. Jombang

J&T. (2020, April Kamis). *Home Page J&T Ekspres*. Retrieved from J&T Ekspres:  
<https://www.jet.co.id/index/about/introduction.html>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Formulir Kegiatan Mahasiswa

#### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Faizal Rizki Nurabidin  
NIM : 1661024  
Program Studi : Manajemen Pemasaran KS-1 2016  
Tempat KKM : J&T Ekspres Tambakberas Jombang  
Bidang : Pelayanan Jasa

Minggu Ke	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	Minggu 1/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Senin 2/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Selasa 3/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Rabu	- Input data Pelanggan	

	4/03/2020	- Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Kamis 5/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Jumat 6/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Sabtu 7/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
2	Senin 9/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Selasa 10/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	

	Rabu 11/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
	Kamis 12/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
	Jum'at 13/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
	Sabtu 14/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
3	Senin 16/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
	Selasa 17/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> </ul>	

		- Merekap pendapatan harian	
	Rabu 18/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Kamis 19/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Jum'at 20/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Sabtu 21/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
4	Senin 23/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Selasa	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain	

	24/03/2020	- Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Rabu 25/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Kamis 26/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Jum'at 27/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
	Sabtu 28/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	
5	Senin 29/03/2020	- Input data Pelanggan - Melayani Komplain - Menyortir Paket - Merekap pendapatan harian	

Selasa 30/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
Rabu 31/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	
Kamis 1/04/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Input data Pelanggan</li> <li>- Melayani Komplain</li> <li>- Menyortir Paket</li> <li>- Merekap pendapatan harian</li> </ul>	

Jombang, 02 April 2020

Pendamping Lapangan,

**J&T EXPRESS**  
**TAMBAKBERES**  
 Jl. KH. Wahab Hasbullah No. 80 Tambakberes  
 TELP. 08222 9906 055

*Margaretha Triani*

## Lampiran 2 Lembar Surat Keterangan Telah Kuliah kerja magang



**J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**  
Jln. KH. Abd. Wahab Chasbullah No. 80 Tambakrejo Kab. Jombang

Nomor : 003/JNT-CP.HASBULLOH/II/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **IRENE MARGARETH TRIANI**  
Jabatan : Pimpinan J&T Express Tambakberas Jombang  
Alamat : Jln. K.H Abd. Wahab Chasbullah No. 80 Desa Tambakrejo  
Kec. Jombang Kab. Jombang

Dengan ini menyatakan :

Nama : **FAIZAL RIZKI NURABIDIN**  
NIM : 1661024  
Asal Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang  
Jurusan/ Kelas : Manajemen KS-1 Pemasaran 2016  
Semester : 8 (Delapan)

bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor J&T Express Tambakberas Jombang. Pada tanggal **1 Maret 2020** sampai **1 April 2020**.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 2 April 2020



(Pimpinan J&T Express Tambakberas)

### Lampiran 3 Lembar Penilaian KKM di Perusahaan



#### SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI - AKUNTANSI - AKREDITASI (B)

PROGRAM STUDI - MANAJEMEN - AKREDITASI (B)

Jl. Prof. Moh. Yamin No. 77 Telp. 0321-865180, Fax. 0321-853807 Jombang 61471  
email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

#### PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

#### STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : FAIZAL RIZKI NURABIDIN  
NIM : 1661024  
Program Studi : MANAJEMEN KSI PEMASARAN  
Tempat Magang : JPT EKSPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG  
Alamat Tempat Magang : JLN. KH. ABD WAHAB CHASBULLAH NO. 80 TAMBAKREJO - JOMBANG  
Bagian/Bidang : ADMIN / PELAYANAN CUSTOMER

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	100
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	100
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	100
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	100
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas kerja*	100
Jumlah		785
Nilai Rata-Rata		98

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Bisa mengaplikasikan pengetahuannya di pekerjaan. Memiliki rasa tanggung-jawab yg tinggi, sangat cermat & teliti.

Pendamping Lapangan / Sabat Penilai\*\*  

 PT EKSPRESS  
 TAMBAKBERAS  
 Jl. KH. Wahab Hasbullah No. 80 Tambakrejo - Jombang  
 Telp. 08222 9906 045

\*\* dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/institusi

## Lampiran 4 Dokumentasi Pelaksanaan Kuliah Kerja magang (KKM)



**Merekap Pendapatan Harian**



**Menempelkan Resi pada Paket**



**Proses Input Data Pengirim**



**Melakukan Scan barcode**

**sebelum memasukkan paket ke dalam karung**



**Proses memilah paket berdasarkan daerah Tujuan**