

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN CUSTOMER SERVICE PADA STORE WINNER GROUP
PUSAT RAJA GROSIR JOMBANG**



Disusun Oleh :

SITI NUR VADILA
(1861044)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI DEWANTARA JOMBANG
2021**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PERAN CUSTOMER SERVICE PADA STORE WINNER GROUP
PUSAT RAJA GROSIR JOMBANG**



**SITI NUR VADILA
(1861044)**

Jombang, 12 Desember 2021

Mengetahui,
Pendamping Lapangan

(Robin Fikurohman)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Dr. Siti Zuhroh, M.Si)

Mengesahkan,
KA Prodi Manajemen



Erminati Pancaningrum, ST.,MSM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayahnya yang diberikan oleh-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang(KKM) ini untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Manajemen serta sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ditempat yang telah disebutkan.

Laporan ini berisi dari kegiatan KKM, yang penulis lakukan selama 1 bulan (Tiga Puluh Hari) pada “Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang”. Penyelesaian laporan ini dapat terwujud atas bantuan dari bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Siti Zuhroh, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.,MSM selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Robin Fikturrohman selaku pemilik Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang
4. Semua karyawan Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang.
5. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a
6. Teman-teman Jurusan Manajemen 2018 yang senantiasa memberikan saran dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini.

Penulis menyadari akan adanya keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Maka dari itu penulis bersedia menerima saran ataupun kritik dari pembaca laporan ini. Tersirat harapan semoga laporan magang ini dapat mendorong kita untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik-baiknya. Akhir kata penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jombang, 12 Desember 2021



Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	1
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II	4
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan.....	4
BAB III.....	6
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	6
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang	6
3.2 Hasil Pengamatan	8
3.3 Usulan Pemecahan Masalah	8
BAB IV.....	9
KESIMPULAN DAN SARAN	9
4.1 Kesimpulan	9
4.2 Saran.....	9
<i>Lampiran 1</i>	10
<i>Lampiran 2</i>	14
<i>Lampiran 3</i>	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program Kuliah Kerja Magang (KKM) sebenarnya merupakan suatu kegiatan kurikuler yang dikemas dalam sebuah mata kuliah. Mata kuliah ini wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA. KKM adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di Kampus STIE PGRI DEWANTARA dan program teknis praktis yang ditemukan dilapangan. Penyelenggaraan pendidikan keahlian professional yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan pengalaman langsung didunia kerja yang mengarah kepada pencapaian tingkat keahlian professional dalam sebuah pekerjaan tertentu.

Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh di perguruan tinggi, sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu.

Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka dari itu melalui KKM ini sekaligus dimaksudkan untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan pada kampus STIE PGRI DEWANTARA sebagai lembaga tenaga professional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama mejalani perkuliahan.

Dengan menimbang kebutuhan mahasiswa dalam mengetahui lebih luas tentang pelaksanaan kegiatan sebagai Customer Service, maka sebagai pelaksana, mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan praktek magang di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang. Dengan memilih dan mengikuti praktek kerja magang di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang diharapkan dapat mengetahui dan memahami tentang Customer Service dalam bidang pemasaran berupa pelayanan kepada konsumen.

Setelah dilaksanakannya Kegiatan KKM tersebut, mahasiswa sebagai pelaksana diharapkan dapat mengetahui tentang cara menjadi Customer Service yang ramah dan

sopan saat berkomunikasi dengan konsumen melalui media sosial berupa WhatsApp maupun secara langsung.

Menimbang hal tersebut serta berdasar himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI DEWANTARA, maka sebagai pelaksana, mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan praktek magang di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang. Dengan memilih dan mengikuti praktek kerja magang di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang diharapkan dapat mengetahui dan memahami tentang Customer Service dalam bidang pemasaran berupa pelayanan kepada konsumen.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Meningkatkan dan memperluas wawasan tentang bidang kerja mengenai Customer Service di Store Winner Group Pusat Raja Grosir dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap ilmu yang telah dipelajari di perkuliahan.
2. Menambah pengalaman praktik dalam dunia kerja serta mengasah kemampuan yang dimiliki agar sesuai dengan tenaga kerja yang dibutuhkan sebagai bekal setelah lulus kuliah.
3. Untuk mengenal praktikan mengenai budaya dunia kerja dalam segi manajemen waktu, kemampuan komunikasi dan kerja sama tim dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, sehingga dapat melatih kedisiplinan, kerja sama dan tanggung jawab bagi mahasiswa yang siap terjun dalam dunia kerja.

1.2 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Sebagai media belajar untuk memperoleh pengetahuan baru yang tidak diajarkan dalam bangku kuliah dan pengetahuan-peengetahuan lainnya terkait menjadi Customer Service diStore Winner Group Pusat Raja Grosir dalam melaksanakan Kegiatan KKM untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan dan budaya kehidupan dunia kerja yang diperlukan.
2. Sebagai sarana untuk menggali informasi dalam dunia kerja sehingga mahasiswa dapat melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja
3. Sebagai sarana dalam menjalin kerjasama yang baik antara Lembaga Perguruan Tinggi (STIE PGRI Dewantara) dengan Store dan mahasiswa.

1.3 Tempat Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan kuliah kerja magang terdapat di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang yang ber alamat di Jln. Juanda No. 38, Baratnya Rumah Sakit Pelengkap, Depan Asrama Koramil Jombang.

1.4 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang di Store winner group pusat raja grosir jombang ditempuh selama 1 bulan (30 hari) dimulai dari tanggal 27 Oktober 2021 – 25 November 2021. Adapun jam kerja hari senin – sabtu mulai pukul 07.00 – 15.00 WIB.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang beralamat di Jln. Juanda No. 38, Baratnya Rumah Sakit Pelengkap, Depannya Asrama Koramil, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Didirikan oleh Bapak Robin Fikturrohman pada tahun 2014. Store Winner Group Pusat Raja Grosir melayani jual beli secara online dan offline dengan produk Perabot Rumah Tangga dan Fashion. Sistem jual beli secara online menggunakan media sosial berupa WhatsApp, Facebook dan Instagram. Pada tahun 2020 Store Winner Group mulai membuka cabang di beberapa daerah, contohnya di depan RSUD kabupaten jombang, di Mojosoongo dan di Mojokerto.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang bergerak dibidang pemasaran yang melayani sistem online dan offline yang merupakan perusahaan resmi menjual produk dari produsen untuk dipasarkan lagi ke agen maupun langsung ke konsumen akhir. Store Winner Group Pusat Raja Grosir jombang menjual produk perabot rumah tangga dan fashion. Kualitas pelayanan kepada konsumen merupakan hal yang paling utama dalam store ini, karena dengan adanya karyawan yang melayani konsumen dengan sabar, ramah tamah dan santun dapat mengembangkan citra perusahaan.

Store winner group pusat raja grosir jombang menggunakan media sosial sebagai alat untuk melayani konsumen secara online yang pada awalnya dibuatkan sebuah group WhatsApp khusus reaseler. Dan setiap barang baru yang datang langsung dishare nya di group WhatsApp khusus reseller dan Instagram. Selain itu, terdapat transaksi antara penjual dan pembeli secara online dengan Customer Service yang dipersilahkan untuk menanyakan tentang stok barang yang ready, warna yang ready, ukuran produk. Setelah customer bertanya tentang produk tersebut dan ingin membeli produk tersebut, Store Winner Group Pusat Raja Grosir juga menyediakan Admin 1, 2, dan 3 sebagai sarana transaksi jual beli secara offline antara penjual dan pembeli di area jombang dan sekitarnya dengan melayani pembeli sampai selesai. Store Winner Group Pusat Raja Grosir juga terdapat Admin 4 khusus melayani Pengiriman di luar kota maupun luar pulau. Dengan adanya Admin konsumen dengan mudah bisa melakukan pemesanan yang sudah tersedia di toko yaitu dengan cara konsumen bertanya kepada konsumen mengenai stok yang ingin dipesan, apabila sudah ingin pesan barang tersebut

bisa langsung menghubungi admin yang bersangkutan dan sesuai dengan minat konsumen yang ingin barang yang sudah dipesan mau dikirim atau diambil langsung di Store Winner Group Pusat Raja Grosir.

Store Winner Group Pusat Raja Grosir juga bekerja sama dengan pihak ekspedisi seperti POS, TIKI, WAHANA, LION, J&T Anda Express dan Indah Chargo untuk mengirimkan barang kepada konsumen.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang

Tertanggal pada tanggal 27 Oktober 2021 menjadi awal pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) bertempat di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang yang dilaksanakan Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang selama 1 bulan (30 hari). Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang menjadi tujuan pelaksanaan tempat magang. Terdapat bagian – bagian dalam menunjang kegiatan agar terciptanya keselarasan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang terfokus pada bidang Marketing atau jual beli secara offline dan online, dalam membantu segala keperluan yang dibutuhkan oleh pelanggan maupun customer yang baru bergabung dalam Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang mampu memberikan jawaban yang diperlukan konsumen. memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang mempunyai prosedur dalam menerima pertanyaan dari konsumen, Customer Service diajarkan untuk mengerjakan setiap pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang berlaku diperusahaan, antara lain :

1. Karyawan harus bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan maupun customer baru pada Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang.
2. Karyawan mampu memahami keluhan atau pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan atau customer baru pada Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang.
3. Karyawan mampu menjelaskan produk dari segi keunggulan dan kualitas produk secara detail.
4. Karyawan mampu menjelaskan tentang prosedur pengiriman barang.

Sedangkan peran Customer Service dalam Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang, antara lain :

1. Customer Service menerima keluhan dan pertanyaan dari pelanggan atau customer baru pada Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang melalui media sosial berupa WhatsApp.
2. Kemudian Customer Servis memperkenalkan diri kepada konsumen sebagai tanda pengenalan.

3. Customer Service menjawab pertanyaan atau keluhan yang diperlukan oleh konsumen.
4. Ketika konsumen merasa sudah mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diberikan Customer Service, konsumen akan langsung diarahkan untuk order produk tersebut kepada Admin.

Sedangkan tugas yang diberikan oleh Store Winner Group Pusat Grosir Jombang kepada Mahasiswa Magang yaitu ditugaskan dibagian Customer service, tugas sebagai Customer Service disini yaitu dengan membantu memberikan informasi dan solusi serta melayani semua kebutuhan pelanggan atau customer baru yang berkaitan dengan produk yang dijual secara online maupun secara offline. Customer service disini juga menjawab pertanyaan dan keluhan yang disampaikan oleh konsumen, kemudian customer service memberikan jawaban kepada konsumen dengan memberikan saran atau masukan yang sesuai dalam membantu menyelesaikan apa yang dibutuhkan atau persoalan yang ditanyakan oleh konsumen dalam pemesanan produk.

Selain itu, tugas lainnya yaitu sebagai admin penjualan produk dan pemrosesan pemesanan produk yang dipesan konsumen. kegiatan yang dilakukan menjadi admin penjualan produk disini yaitu yang pertama berawal dari konsumen yang mengirim gambar beserta keterangan pesan berapa itemnya, kemudian admin akan mengambilkan barang tersebut apabila barang yang dipesan masih ada, selanjutnya admin akan menjawab kalau konsumen mendapatkan barang yang diinginkan, setelah sudah menjawab keperluan konsumen, admin akan melakukan proses packing atau memasukkan barang yang dipesan kedalam kantong plastik dan diberi nama beserta tanggal pemesanan, selanjutnya barang yang sudah diberi nama beserta tanggal bisa langsung ditata dirak, sesuai dengan rak masing-masing admin.

Sesuai SOP yang ada di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang, bahwa dalam pemesanan barang tersebut juga terdapat batas keep pemesanan yaitu dalam 1 x 24 jam, jadi apabila customer memesan barang dan melebihi batas keep, pihak admin akan memberikan berupa tahap pengingat atau konfirmasi kepada customer yang memesan barang tersebut dengan memberikan pertanyaan apakah barang yang dipesan akan dibongkar, dikirim atau di transfer terlebih dahulu, apabila customer ingin barang tersebut dikirim, pihak admin akan menotalkan barang yang dipesan beserta ongkir ekspedisi yang dipilih oleh pihak customer, selanjutnya setelah barang sudah ditotal beserta ongkir, customer akan mentransfer sejumlah nominal yang sudah dihitungkan

oleh admin, setelah itu pihak admin akan melakukan proses packing dan pengiriman barang yang dibantu oleh pihak-pihak ekspedisi sampai ke tangan customer.

3.2 Hasil Pengamatan

Dari hasil pengamatan ditemukan adanya kendala yang terjadi dalam perusahaan, antara lain :

Ketika ada customer yang menanyakan barang, dan pada saat itu barang yang berada di rak display sudah habis, maka sebagai customer service kesulitan dalam mencari barang tersebut digudang yang posisinya berada diatas.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah

Solusi dalam kendala diatas, yaitu dengan menyediakan tempat atau gudang secara luas, agar karyawan tidak kesulitan mengambil dan mencari barang digudang dan ketika memang kesulitan mencari barang yang ditanyakan oleh customer, sebagai customer service bisa menawarkan barang yang sejenis atau serupa. Contoh barang yang serupa tetapi berbeda merek :

a. Barang yang habis



b. Barang yang serupa



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Selama menjalankan Kuliah Kerja Magang (KKM) selama 1 bulan (30 hari) di Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang, penulis dapat menyimpulkan bahwa Peran Customer Service sangat penting dalam suatu perusahaan, karena dengan adanya Customer Service bisa membantu meningkatkan penjualan dan keuntungan dalam perusahaan.

4.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pengamatan, penulis menyarankan agar lebih diperluas lagi dalam penempatan stok barang, sehingga dapat lebih mudah dalam mencari atau mengambil stok yang ada di gudang.

Lampiran 1

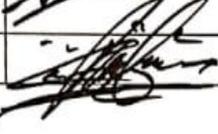
FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Siti Nur Vadila
 Nim : 1861044
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : Store Winner Group Pusat Raja Grosir Jombang
 Bagian/Bidang : Customer Service (CS)

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	27/10/2021	Pengenalan kegiatan menjadi customer service	
	28/10/2021	Mempelajari SOP ketika menjadi Customer Service	
	29/10/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	30/10/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
II	01/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	02/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	03/11/2021	Menjawab pertanyaan customer	

		melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	04/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	05/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	06/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
III	08/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	09/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	10/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	11/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	12/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa	

		WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	13/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
IV	15/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	16/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	17/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	18/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	19/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	20/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
		22/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan

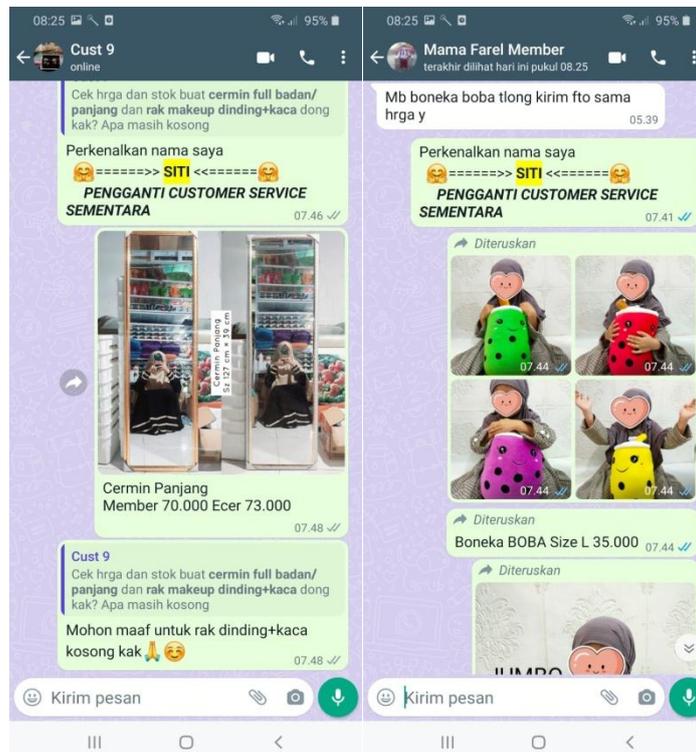
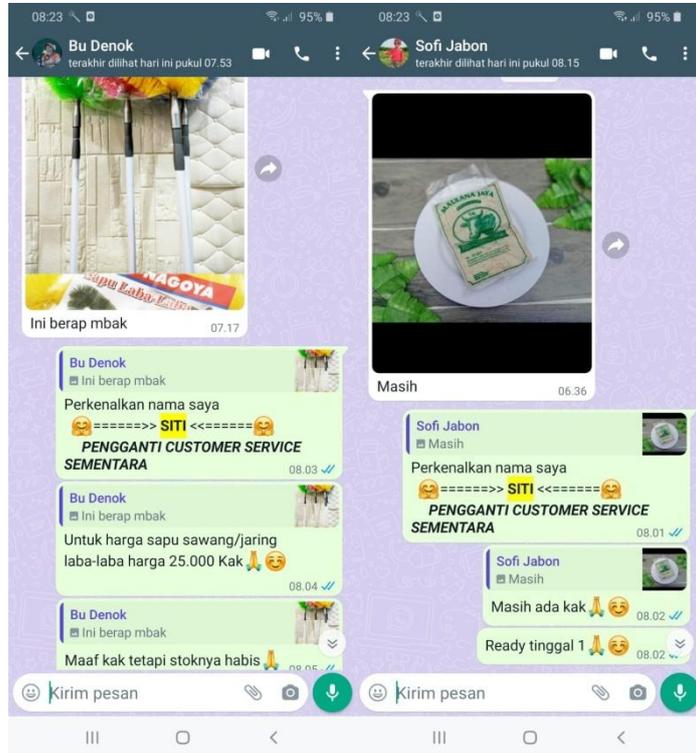
V		secara online	
	23/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	24/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	25/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	26/11/2021	Menjawab pertanyaan customer melalui Media Sosial berupa WhatsApp, melayani pemesanan secara online	
	27/11/2021	Penutupan KKM	

Jombang, 15 Desember 2021



Pendamping Lapangan
(Robin Fikturrohman)

DOKUMENTASI PENERIMAAN CHAT KONSUMEN KEPADA CUSTOMER SERVICE





Bukti pemesanan customer di admin 3

