

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
MENINGKATKAN PENJUALAN PERUSAHAAN PADA  
PT. PRIMA MEDIA MALANG CABANG JOMBANG  
(Foto De'Prima Digital Image Service & Printing)**



**Oleh :**

**Sindy Sri Hidayati**

**1961003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

**2022**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
MENINGKATKAN PENJUALAN PERUSAHAAN PADA  
PT. PRIMA MEDIA MALANG CABANG JOMBANG  
(Foto De'Prima Digital Image Service & Printing)



Oleh :  
Sindy Sri Hidayati (1961003)

Mengetahui/Menyetujui  
Dosen Pembimbing Lapangan

Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA.  
NIDN.0713046402

Jombang, 9 September 2022  
Penulis,

Sindy Sri Hidayati  
NIM. 1961003

Mengetahui/Menyetujui  
Pendamping Lapangan

  
Ika Prawesti

Mengetahui/Menyetujui  
Ka. Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM.  
NIDN.0716092202

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan segala kenikmatan luar biasa banyaknya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW, keluarganya, para shahabat dan umatnya yang senantiasa istiqomah di jalan kebenaran. Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini tidak lepas dari adanya bimbingan, dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini kami sebagai mahasiswa Kuliah Kerja Magang STIE PGRI Dewantara Jombang mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE.,M.Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang dan Dosen Pembimbing Lapangan.
2. Ibu Erminati Pancaningrum,ST.,MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Kakak Ifta dan Kakak Ika yang telah membimbing kami selama melakukan penelitian di PT. PRIMA MEDIA MALANG atau De'Prima Digital Image Service & Printing.
4. Seluruh Karyawan/Karyawati De'Prima Digital Image Service & Printing.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih belum tersusun dengan sempurna. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran untuk membangun agar lebih menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca. Apabila dalam penyusunan ada kesalahan kami mohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

Jombang, 31 Agustus 2022

Sindy Sri Hidayati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.4 Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	4
2.2 Struktur Organisasi .....	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	11
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG</b>	
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan Di Tempat Magang .....	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi .....	14
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	18
4.2 Saran .....	18
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>20</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Logo Percetakan De'Prima.....	6
<b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi Percetakan De'Prima.....	8

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Jam Kerja Percetakan De'Prima.....	12
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Dokumentasi Kegiatan .....	A-1
<b>Lampiran 2.</b> Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa .....	B-1
<b>Lampiran 3.</b> Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM .....	C-1
<b>Lampiran 4.</b> Form Penilaian Pendamping Lapangan .....	D-1
<b>Lampiran 5.</b> Form Penilaian Pembimbing Lapangan.....	E-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang Kuliah Kerja Magang**

Persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif, mendorong organisasi untuk menjadikan sumber daya manusia sebagai aset utama dalam mencapai visi dan misi organisasi. Oleh karena itu, organisasi mencari SDM yang kompeten dan berkualitas. Untuk mendapatkan calon karyawan yang berkualitas unggul dengan lebih cepat dibanding pesaing, perusahaan biasanya memanfaatkan program Kuliah Kerja Magang (KKM) bagi mahasiswa dari suatu perguruan tinggi. STIE PGRI Dewantara sebagai salah satu lembaga pendidikan di Jombang yang memiliki sistem pendidikan yang menitik beratkan pada praktik dan teori, yang diharapkan mampu menghasilkan tenaga-tenaga profesional yang siap pakai sesuai dengan bidang keahliannya. Untuk mewujudkannya, STIE PGRI Dewantara mempunyai program kegiatan Kuliah Kerja Magang bagi mahasiswa. Kuliah Kerja Magang diharapkan mampu memberikan gambaran kepada mahasiswa akan dunia kerja yang sebelumnya tidak diketahui. Selain dapat menambah wawasan mahasiswa dan membandingkan antara teori dengan praktik di perusahaan atau instansi tertentu sehingga mahasiswa lulusan dari STIE PGRI Dewantara akan memperoleh kesiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Kuliah Kerja Magang dilakukan sesuai dengan jurusan dan konsentrasi mahasiswa sehingga mahasiswa bisa mendapatkan deskripsi mengenai pengimplementasian ilmunya di dunia nyata dan diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk lebih memahami bidang studi yang sedang ditekuninya. Kegiatan KKM juga merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Percetakan De'Prima Digital Image Service & Printing anak cabang dari PT. PRIMA MEDIA MALANG yang berada di Jombang, Percetakan De'Prima Digital Image Service & Printing merupakan perusahaan yang bergerak dibidang percetakan dan foto studio yang sedang berkembang sampai saat ini dan memiliki 12 karyawan. Pemilihan tempat pelaksanaan KKM ini dilakukan untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG, untuk mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh perusahaan dan mengetahui sistem apa yang sedang berjalan di perusahaan.

### **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam memahami pengetahuan ilmu Manajemen serta aplikasinya dalam dunia kerja.
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dimiliki pada Kuliah Kerja Magang, dengan harapan dapat membandingkan pengetahuan yang diterima dibangku perkuliahan dengan kondisi kerja yang ada.
  - b. Menguji kemampuan pribadi dalam berkreasi pada bidang ilmu yang dimiliki serta dalam tata cara hubungan masyarakat pada lingkungan kerjanya.
  - c. Langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerjanya di masa yang akan datang.

## 2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

Sebagai sarana pengenalan STIE PGRI Dewantara Jombang kepada instansi atau perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang.

## 3. Bagi Instansi

Membantu menyelesaikan pekerjaan sehari-hari, sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara STIE PGRI Dewantara Jombang di masa yang akan datang.

### **1.4 Tempat Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Tempat Pelaksanaan

Nama perusahaan : PT. PRIMA MEDIA MALANG

Penempatan De'Prima Digital Image Service &  
Printing Jombang

Alamat : Jl. Seroja No 15A Jombang, Jawa Timur

Telepon : 081 13488839

### **1.5 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 01 September 2022. Untuk pelaksanaan KKM mulai hari Senin sampai Sabtu Pukul 07.00 – 16.00 dan libur setiap hari minggu.

## **BAB II**

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

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Sejarah Perusahaan Percetakan adalah sebuah proses pencetakan tulisan yang biasa disebut dengan fotocopy atau pencetakan gambar dengan menggunakan mesin cetak yang terdiri dari bahan tinta dan minyak sehingga menghasilkan cetakan. Buku, majalah dan cetak huruf gambar dan lainnya menggunakan alat mesin yang biasa disebut dengan mesin cetak offset. Ada juga yang hasilnya seperti emas, ini menggunakan teknik poly dimana bahan yang digunakan menggunakan bahan bubuk emas yang berupa tinta.

Percetakan pertama kali ditemukan oleh masyarakat cina pada abad 14 sehingga tak heran jika kebanyakan mesin cetak terbuat dan bermerk berasal dari cina. Tak kalah dengan negara cina, ilmuwan eropa Johannes Gutenberg menerapkan mesin cetak yang lebih simple dan mudah di pahami dibandingkan dengan mesin cetak buatan cina. Semakin maju zaman semakin maju pula perkembangan percetakan murah didunia, sehingga banyak sekali pengusaha percetakan memberikan proses produksi dengan cepat, aman dan tentu saja dengan penawaran harga murah.

De'Prima adalah sebuah usaha yang bergerak dalam bidang Percetakan, Image service dan Digital Printing. De'Prima didirikan pada tanggal 16 Nopember 2005 oleh Aries Tjan dan Robby Eka. De'Prima beralamatkan di Jl. Seroja No 15A, Jombang, Jawa Timur. Awalnya Deprima hanya sebuah Percetakan dan Setting saja yang menjadi bisnis utamanya, tetapi karena pendirinya mempunyai hobi dibidang photography maka Deprima membuka usaha juga dibidang Foto studio. De'Prima dikembangkan dengan menjunjung tinggi tanggung jawab kerja. Kekecewaan klien adalah hal nomor satu yang dihindari, sehingga untuk setiap langkah yang diambil, kepuasan klien menjadi satu-satunya acuan.

De'Prima dibangun atas dasar pengalaman matang pendirinya serta didukung sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Dalam memproses cetakan, dibutuhkan tinta cetak, flat, mesin cetak, mesin potong dan karyawan. Bisnis percetakan dapat dimulai dengan mencetak keperluan promosi di berbagai bidang bisnis, seperti banner, stiker, foto dan lain-lain, keperluan kantor, keperluan dari departemen-departemen sehingga dapat melakukan penawaran ke berbagai bidang usaha, sekolah, kantor maupun ke departemen.

Hubungan baik dengan berbagai pihak serta menjaga kualitas produk sangat diperlukan untuk mendapatkan pesanan dalam jumlah besar. Tentunya diperlukan kecakapan dan keuletan sang wirausahawan untuk memperoleh order dan kepercayaan dari calon konsumen. Hal ini tidak gampang karena diperlukan juga kemampuan untuk menghitung harga suatu barang cetakan. Bila salah menghitung harga, akibatnya fatal karena bisa tidak mendapat order ataupun menderita kerugian. Untuk di De'prima sendiri perhitungan harga nya sudah tidak manual melainkan melalui system jadi untuk karyawan yang di tempatkan dibagian order hanya cukup memasukkan kode barang maka akan keluar harga yang sesuai.

### **2.1.1 Visi dan Misi Percetakan De'Prima**

#### **a. Visi Perusahaan**

De'Prima menjadi perusahaan percetakan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan produk yang berkualitas dan senantiasa meningkatkan produktivitas demi kemajuan perusahaan.

#### **b. Misi Perusahaan**

1. Kepuasan pelanggan Bagi kami pelanggan adalah mitra kerja dan kami akan selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggan.
2. Cetakan berkualitas dan tepat waktu Adalah cetakan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan sesuai dengan waktu yang di inginkan oleh pelanggan.

3. Meningkatkan kemampuan karyawan Karyawan adalah aset perusahaan dan perusahaan akan selalu meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan tersebut dapat memberikan yang terbaik untuk perusahaan, terutama untuk pelanggan dan diri karyawan sendiri.
4. Mengikuti perkembangan teknologi Perusahaan akan selalu meningkatkan kemampuan perusahaan baik secara teknik percetakan maupun manajemen perusahaan dengan cara mengikuti teknologi terkini pada bidang percetakan.

### **2.1.2 Logo Percetakan De'Prima**

Berikut ini merupakan logo dari percetakan Detude dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Logo De' Prima Digital Image Service dan Printing

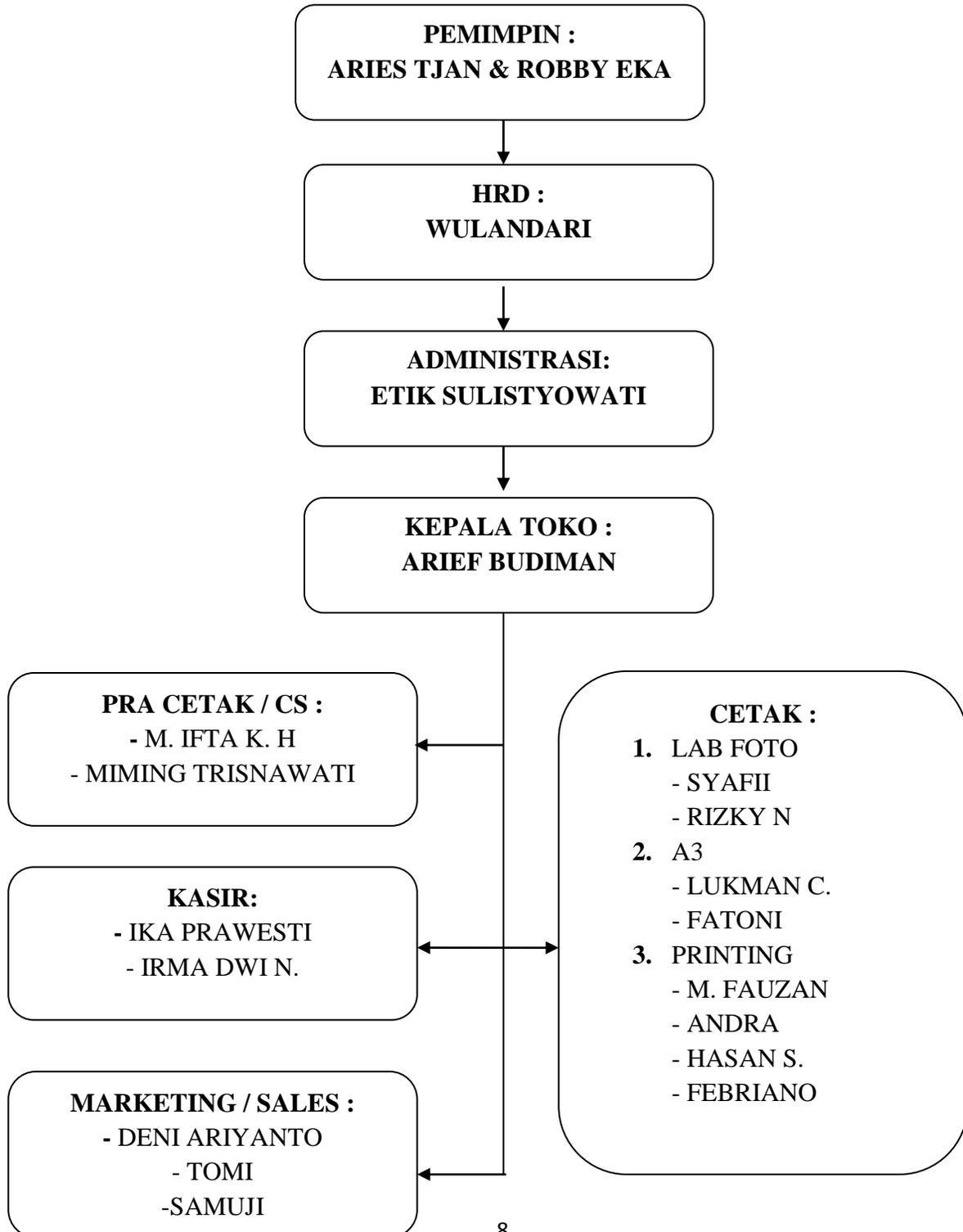
## **2.2 Struktur Organisasi Perusahaan**

Percetakan De'Prima adalah suatu organisasi unit bisnis yang menangani semua jenis cetakan, terdiri dari sekelompok individu-individu yang saling bekerjasama. Usaha mencapai tujuan dan sasaran yang sudah di terapkan dari Percetakan De'Prima. Bagi masing-masing Individu diberikan tugas dan tanggung jawab yang hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila disusun pembagian tugas yang amat jelas, sehingga penting sekali adanya struktur organisasi sebagai kerangka dari sebuah organisasi.

Berikut merupakan Struktur organisasi dari percetakan De'Prima dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini :

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Percetakan De'Prima

**STRUKTUR ORGANISASI PERCETAKAN DE'PRIMA**



Tugas dan Tanggung Jawab:

**1. Pimpinan**

Tugas pokok seorang pemimpin yaitu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari: merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengawasi. Terlaksananya tugas-tugas tersebut tidak dapat dicapai hanya oleh pimpinan seorang diri, tetapi dengan menggerakkan orang-orang yang dipimpinnya.

**2. HRD**

Salah satu divisi yang memiliki tugas dan bertanggung jawab dalam mengelola karyawan di perusahaan adalah *human resource development* (HRD). Rincian tugas HRD adalah mengadakan rekrutmen, melakukan pelatihan, menentukan *salary*, dan memberikan kompensasi.

**3. Administrasi**

Admin untuk kegiatan perusahaan memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memantau dan menghitung seluruh kegiatan pengeluaran dan pemasukan keuangan kemudian input kedalam Blanko daily activity yang telah disiapkan di komputer staf admin.
- b. Menghandle barang masuk dan keluar kemudian memeriksa dan memberikan bukti transaksi atau nota sehingga keluar masuknya barang bisa terpantau dengan jelas.
- c. Menyimpan bukti transaksi / nota serta arsip dan sample cetakan serta semua hal penting atau rahasia perusahaan.

**4. Kepala toko**

Mengelola dan menyatukan operasional pelayanan sehari-hari. melakukan pengawasan terhadap operasional pelayanan serta mempersembahkan solusi terbaik sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk menjaga kepercayaan dari konsumen.

## **5. Pra cetak / cs**

- a. Melayani setiap konsumen yang berkomunikasi/menanyakan sesuatu melalui telpon kemudian memberikan penjelasan sejelas-jelasnya kepada konsumen sampai ia mengerti.
- b. Menangani setiap orderan yang masuk dan membuatkan nota order yang nantinya akan diserahkan ke bagian cetak dan kasir.
- c. Bertanggung jawab penuh terhadap orderan yang masuk dan pelayanan konsumen

## **6. Kasir**

- a. Menghandle barang masuk dan keluar kemudian memeriksa dan memberikan bukti transaksi atau nota sehingga keluar masuknya barang bisa terpantau dengan jelas.
- b. Menyimpan bukti transaksi / nota serta arsip dan sample cetakan serta semua hal penting atau rahasia perusahaan.
- c. Menerima pembayaran, mengurus pembayaran, membeli belanjaan dan menyelesaikan transaksi yang berlangsung baik dengan e-money, kartu kredit atau debit, maupun uang tunai .

## **7. Cetak**

- a. Bertanggung Jawab atas kualitas dan ketepatan waktu dalam menyiapkan setting dan desain dari staff setting.
- b. Bertanggung jawab atas kualitas dan ketepatan waktu hasil cetakan
- c. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kelancaran peralatan cetak yang dipegangnya.

## **8. Marketing**

- a. Marketing mengantar barang-barang yang telah diperiksa dan dikemas rapi kealamat yang benar dengan membawa bukti transaksi atau nota.
- b. Marekting langsung meminta pembayaran barang sesuai jumlah yang tertera pada bukti transaksi atau nota kecuali telah ada perjanjian atau kesepakatan sebelumnya.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

Perusahaan De'prima memiliki beberapa kegiatan yang umum dilakukan pada setiap harinya, diantaranya adalah cetak stiker, cetak foto, banner dan art paper. Namun masih banyak lagi kegiatan yang dilakukan di perusahaan dan pada dasarnya kegiatan umum yang dilakukan oleh perusahaan De'Prima yaitu menghasilkan barang yang didapatkan dari proses desain dan printing. Pada dasarnya alur kegiatan yang dilakukan di dalam perusahaan adalah ketika cs mendapatkan inputan atau pesanan dari pelanggan maka perusahaan akan mencatat dan akan diberikan kepada bagian design untuk dilakukan design ketika pelanggan menyetujui maka akan dilakukan proses produksi kemudian dilakukan proses printing hingga menghasilkan suatu produk yang diinginkan oleh pelanggan.

Pada percetakan De'Prima hal utama yang harus diutamakan yaitu pelayanan terhadap pelanggan, karyawannya dituntut untuk berlaku sopan, ramah, senyum dan sabar ketika sedang melayani pemesanan pelanggan atau pun komplain pelanggan. Tutur kata dan emosi pun harus diatur dengan tujuan pelanggan yang sudah melakukan pemesanan akan dapat melakukan pemesanan di waktu mendatang. Setiap ada masalah ketidak sinkronan antara pelanggan dengan hasil cetakan maka tugas bagian cs lah yang akan terjun untuk melakukan negosiasi atau melayani keluhan yang diterimanya.

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

**3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang**

**3.1.1 Sistem Kerja Percetakan De' Prima**

Percetakan De'Prima memiliki sistem kerja pada umumnya dari pelanggan memesan sampai hasil jadi diserahkan kepada pelanggan. Berikut merukan Jam Kerja Percetakan De'Prima :

Tabel 3.1 Jam Kerja Percetakan De'Prima

<b>Hari</b>	<b>Jam</b>	<b>Keterangan</b>
Senin- Minggu	07.00 – 21.00 Wib	Shift 1 : 07.00 - 16.00 Wib
		Shift 2 : 12.00 – 21.00 Wib

Berikut urutan kerja sistem kerja percetakan De' Prima yang melibatkan pihak eksternal dalam proses printing Fullcolor.

- a. Pelanggan melakukan pemesanan dan mengisi form permintaan pemesanan (gambaran desain) kemudian diserahkan ke cs untuk dibuatkan nota pemesanan untuk pelanggan.
- b. Kemudian permintaan pemesanan diserahkan ke bagian desain untuk proses desain jika sudah acc maka akan dicetak. Jika tidak maka akan dikembalikan ke bagian desain untuk didesain kembali.
- c. Cetakan desain dan nota bahan baku akan diserahkan ke rekan cetak lain untuk proses cetak full colour, hasil jadi cetakan ini akan dikembalikan ke perusahaan dan dilakukan packing oleh bagian produksi bersama nota hasil cetakan, setelah itu diserahkan ke pelanggan bersama dengan nota penjualan. Cetakan design dan nota bahan baaku diarsipkan berdasarkan tanggal.

### **3.1.2 Bidang Kerja**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM), penulis ditempatkan pada bagian CS yang bertanggung jawab atas semua orderan yang masuk serta behadapan langsung dengan pelanggan. Disini tugas cs adalah menghandle orderan, menjaga hubungan baik dengan konsumen, membalas whatsapp dan email yang masuk serta menginput orderan yang masuk baik online maupun offline.

Tugas dari pekerja di bagian *customer service* atau layanan pelanggan adalah menyediakan informasi atau layanan terkait barang dan jasa yang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Hal ini juga ditujukan untuk menarik minat calon pembeli. Customer service akan melayani pertanyaan, saran, juga keluhan konsumen kemudian memberikan saran yang sesuai untuk menyelesaikan persoalan konsumen dalam menggunakan produk atau layanan perusahaan.

### **3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang**

Selama melakukan KKM dipercetakan De'Prima penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu :

1. Kurangnya komunikasi antar divisi atau antar bagian sehingga membuat manajemen produksi kurang maksimal. Serta menimbulkan kesalah pahaman antar pegawai. Hal tersebut terjadi karena antar individu yang saling berkomunikasi memiliki latar belakang dan pemikiran yang berbeda. Bisa pula karena penyampaian atau bentuk pesan kurang tepat sehingga memunculkan persepsi yang berbeda. Hal ini membuat terhambatnya proses cetakan dan proses sampai nya kepada konsumen menjadi terlambat sehingga seringkali mendapatkan complain dari pelanggan.

2. Kendala kedua yang dihadapi pada percetakan De' Prima adalah promosi atau marketing pemasaran secara online kurang maksimal. Promosi yang dilakukan pada percetakan De' Prima saat ini masih menggunakan sistem face to face atau bertemu langsung dengan calon pelanggan kemudian bagian marketing menjelaskan jasa yang ditawarkan demi memperoleh pelanggan. Hal ini menjadikan kendala bagi bagian marketing karena setiap kali berbeda pelanggan maka ia akan menjelaskan kembali tentang jasa yang ditawarkannya. Ini akan dapat memakan waktu cukup lama dengan jangkauan yang sedikit.
3. Kendala Ketiga adalah seringnya terjadi cetakan yang rusak ataupun kotor. Hal ini disebabkan karena kurangnya perawatan atau pembersihan pada mesin cetak Sehingga hal ini membuat pelanggan merasa kecewa dan mengembalikan beberapa cetakan rusak atau kotor tersebut untuk diganti dengan cetakan baru.

### **3.2 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi**

#### **3.2.1 Landasan teori**

##### **1. Kualitas Produk**

Menurut Kotler dan Armstrong (2004: 354) “kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan”. Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga produsen dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar.

## **2. Dimensi Kualitas Produk**

Menurut Tjiptono (2008: 25), ada delapan dimensi kualitas produk yang dikembangkan dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

- a. Kinerja (*Performance*)
- b. Keistimewaan Tambahan (*Features*)
- c. Keandalan (*Reliability*)
- d. Kesesuaian (*Conformance*)
- e. Daya Tahan (*Durability*)
- f. Kemampuan pelayanan (*Serviceability*)
- g. Estetika (*Aesthetics*)
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)

## **3. Kepuasan Pelanggan**

Konsep pemasaran menekankan pentingnya kepuasan pelanggan dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan demi mewujudkan tujuan yang diharapkan. Secara sederhana, kepuasan pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan pelanggan terhadap tingkat manfaat yang ditawarkan dengan tingkat manfaat yang diharapkan. . Menurut Kotler dan Keller (2009:138) “kepuasan pelanggan (*satisfaction*) adalah ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh”. Menurut Yamit (2004: 78) “kepuasan pelanggan adalah ungkapan perasaan pelanggan yang muncul dari hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan”.

#### **4. Loyalitas Pelanggan**

Salah satu acuan suatu perusahaan yang tetap ingin bertahan hidup dalam usaha yang sedang dijalankan adalah pelanggan-pelanggan yang loyal. Menurut Kotler (2008: 138) “loyalitas adalah sebuah komitmen yang dimiliki pelanggan untuk melakukan pembelian kembali barang atau jasa di masa mendatang meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang nanti menyebabkan pelanggan beralih”. Oliver dalam Hurriyati (2008: 129) menjelaskan bahwa “loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan dalam bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian secara berulang”.

#### **3.2.2 Usulan Mengatasi Kendala pada Percetakan De’Prima**

1. Mengatasi kendala komunikasi yang terjadi antar rekan kerja pada sebuah perusahaan :

**a. Menyampaikan arahan secara jelas dan singkat saja**

Sangat penting untuk memberikan arahan yang singkat dan jelas agar informasi penting dalam arahan tersebut tersampaikan dengan baik dan mudah dipahami oleh pihak lain.

**b. Jangan selalu berasumsi tanpa mengkonfirmasi**

Tidak disarankan untuk berasumsi tanpa mengkonfirmasi karena akibatnya akan fatal pada sebuah pekerjaan. Hal yang mungkin terjadi adalah pekerja akan mengerjakan suatu tugas diluar arahan karena mengikuti asumsinya sendiri tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu.

**c. Cek, kemudian lakukan penyelesaian**

Untuk mengatasi miskomunikasi dalam team kerja juga bisa dengan cara yang pelan dan hati-hati. Yakni dengan mengecek, dan lakukan penyelesaian dengan saksama. Bisa memeriksa serta meninjau proses yang sedang berjalan.

2. Mengatasi kendala Pemasaran dalam perusahaan. Salah satu saran yang bisa diberikan untuk mengatasi kendala pemasaran pada Percetakan De'Prima antara lain :
  - a. Maksimalkan penggunaan digital marketing
  - b. Menggunakan social media seperti, Instagram dan tiktok untuk melakukan promosi
  - c. Manfaatkan Facebook Marketing untuk pasang iklan
  - d. Mencoba memasarkan produk pada dengan Marketplace
  - e. Coba strategi pemasaran dengan Google Adwords
  
3. Saran untuk mengatasi kendala ketiga adalah sebaiknya pihak perusahaan lebih memperhatikan tentang kebersihan mesin. Karena jika mesin kotor akan berpengaruh terhadap kualitas cetakan, akibatnya jika cetakan yang rusak sampai ketangan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa dan enggan untuk kembali. Sebaiknya setiap seminggu sekali pihak perusahaan harus melakukan pembersihan pada setiap mesin cetak. Hal ini agar kualitas cetakan tetap terjaga dan konsumen puas dengan hasilnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Dalam Pelaksanaan kuliah kerja magang ini sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.
2. Selain itu penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang.
3. Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa dapat belajar mengenai tanggung jawab, ketelitian, konsisten atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

#### **4.2 Saran**

1. Untuk meningkatkan dan pengetahuan mengenai dunia kerja mahasiswa dapat mengikuti pelatihan-pelatihan kerja ataupun seminar disesuaikan dengan ketrampilan yang dimiliki. Serta mengikuti dengan baik program Kuliah Kerja Magang yang telah disediakan oleh kampus.
2. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang mahasiswa harus aktif menggali permasalahan yang ada di tempat magang kemudian memberikan solusi sesuai dengan ilmu yang dimiliki.
3. Untuk meningkatkan kemampuan atau softskill mahasiswa maka waktu dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang perlu ditambah misalkan menjadi dua bulan agar softskill mahasiswa lebih terasah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lestari, W dan Musyahidah, S. 2019. *Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Usaha Percetakan Pada CV. Tinta Kaili Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. Palu: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam
- Anang ,P.H. 2018. *Strategi Pemasaran Penerbit Dan Percetakan Cv. Andi Offset Yogyakarta*. Yogyakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Maria,M dan Anshori,M.Y. 2013. *Jurnal Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. Surabaya: Jurnal Manajemen Teori dan Terapan

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Dokumentasi Kegiatan

Melayani orderan yang masuk di WhatsApp dan Email



Menginput orderan dan membuat nota cetakan



Merekap stok barang



Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

Nama : Sindy Sri Hidayati  
 NIM : 1961003  
 Prodi : Manajemen  
 Tempat KKM : PT. PRIMA MEDIA MALANG (Penempatan De'Prima Digital  
 Image Service & Printing)  
 Bagian / Bidang : Order / Pelayanan konsumen

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Perkenalan dan tata tertib toko</li> <li>Bersih-Bersih gudang Penyimpanan</li> </ul>	
	02-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Pengenalan tempat dan produk</li> <li>Pengenalan Input order</li> <li>Pengenalan kode-kode produk</li> <li>Pengenalan pelayanan penjualan pada customer</li> </ul>	
	03-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	04-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	

	05-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	06-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	07-08-2022	<b>LIBUR</b>	
II	08-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	09-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	10-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp</li> </ul>	

		dan E-mail	
	<b>11-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>12-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>13-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>14-08-2022</b>	<b>LIBUR</b>	
<b>III</b>	<b>15-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>16-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan</li> </ul>	

		customer dari Whatsapp dan E-mail	
	17-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	18-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	19-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	20-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> <li>Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	21-08-2022	<b>LIBUR</b>	
IV	22-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bersih-bersih Toko</li> <li>Input orderan customer</li> <li>Melayani Customer yang datang</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
23-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
24-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
25-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
26-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
27-08-2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>28-08-2022</b>	<b>LIBUR</b>	
	<b>29-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	
	<b>30-08-2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bersih-bersih Toko</li> <li>• Input orderan customer</li> <li>• Melayani Customer yang datang</li> <li>• Membalas chat / orderan customer dari Whatsapp dan E-mail</li> </ul>	

Jombang, 31 Agustus 2022

Pendamping Lapangan



**Ika Prawesti**

### Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM



## **PT. PRIMA MEDIA MALANG**

Jl. Bondowoso No.8 Kav 1 Malang  
HP. 085101813333, email : primakantor@yahoo.com

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 005/HRD-PMM/VIII/2022

Bersama ini yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ARIEF BUDIMAN

Posisi : HRD

Alamat : Tropodo Indah A-1, Kec. Waru, Kab. Sidoarjo

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini mahasiswa STIE PGRI  
DEWANTARA JOMBANG :

Nama :

- |                              |         |
|------------------------------|---------|
| 1. Muhammad Ifta Khasfu Hami | 1961029 |
| 2. Sindy Sri Hidayati        | 1961003 |
| 3. M. Sofa Permadi           | 1961019 |
| 4. Akmal Dani Irawan         | 1961028 |

Prodi : Manajemen

Telah selesai melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PT. Prima Media Malang  
Penempatan De'Prima Digital Image Service & Printing Jombang selama 1(satu) Bulan  
terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2022 sampai 31 Agustus 2022.

Demikian keterangan ini dibuat dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 31 Agustus 2022

**Arief Budiman**

Lampiran 4. Form Penilaian Pendamping Lapangan



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (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 : SINDY SRI HURDAYATI  
NIM : 1961003  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT.PRIMA MEDIA MALANG  
Alamat Tempat Magang : Jl. Sejoja No.15 A Jombang  
Bagian/Bidang : Order /Pelayanan Konsumen

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	92
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	92
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	92
4.	Kreativitas dan ketrampilan	92
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	92
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	95
7.	Kemampuan berkomunikasi	92
8.	Produktivitas Kerja*	92
Jumlah		739
Nilai Rata-Rata		92,4

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

JOMBANG, 04 September 2022

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,

IK A PRAWESTI

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

Lampiran 5. Form Penilaian Pembimbing Lapangan



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**

**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)  
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (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**

Nama : SINDY SRI HUDAYATI  
NIM : 1961003  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT. PRIMA MEDIA MALANG CABANG JOMBANG  
Alamat Tempat Magang : Jl. Seroja No. 15A Jombang  
Bagian/Bidang : Order / Relayana Konsumen

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM	92
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	85
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	85
Jumlah		762
Nilai Rata-Rata		89

Jombang, 09 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

  
Dr. Abd. Rohim, SE., M.Si., CRA.  
NIDN. 0713046402