

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
KUALITAS PELAYANAN PEMELIHARAAN KENDARAAN HONDA  
PADA PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA MOTOR JOMBANG**



Oleh :  
Abdul Wahid Alfaini 1961211

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2022**

# LEMBAR PENGESAHAN

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
KUALITAS PELAYANAN PEMELIHARAAN KENDARAAN HONDA  
PADA PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA MOTOR JOMBANG**



Oleh:

**Abdul Wahid Alfaini**

**NIM. 1961211**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan

Jombang, 05 September 2022

**(Nurul Hidayati, SE, MM)**

**NIDN. 0705037301**

**(Abdul Wahid Alfaini)**

**NIM 1961217**

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

Mengetahui,  
Ka. Program Studi Manajemen

**PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk**  
Jombang  
**(Titis Hartmanik)**



**(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)**

**NIDN. 0716097205**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan serta hidayah yang diberikan oleh-Nya, saya mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini. Laporan berikut saya susun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan kuliah Strata jenjang 1 (S1) Program Studi Manajemen. Serta sebagai bentuk alporan pertanggung jawaban atas pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ditempat yang telah sdisebutkan. Berbekal pengalaman maupun ilmu yang telah saya dapat memberikan wawasan mengenai dunia kerja.

Saya menyadari akan adanya keterbatasan dalam penyusunan laporan ini. Maka dari itu, kami bersedia menerima saran ataupun kritik dari pembaca laporan ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini. Diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Ibu Nurul Hidayati, SE, MM, selaku dosen pembimbing lapangan Kuliah Kerja Magang (KKM).
2. Bapak Sudarto Bachtiar, selaku pimpinan cabang MPM Motor Jombang.
3. Ibu Titis Harmanik, selaku pembimbing lapangan Kuliah Kerja Magang.
4. Bapak Fachrur Rozi, selaku pembimbing dibidang Pemeliharaan.
5. Teman-teman karyawan MPM Motor Jombang yang sudah memberikan semangat dan support.

Tersirat harapan semoga laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat mendorong saya untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik-baiknya. Akhir kata saya harap laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jombang, 05 September 2022

Abdul Wahid Alfaini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR 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>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>4</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Struktur Perusahaan .....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	9
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....</b>	<b>12</b>
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang .....	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang .....	12
3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi .....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>14</b>
4.1 Kesimpulan .....	14
4.2 Saran.....	14
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Staff Pemeliharaan .....	6
---	---

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Kantor Cabang MPM Motor Jombang .....	9
Tabel 2. 2 Data Keuangan Ikhtisar.....	10
Tabel 2. 3 Aktivitas Pasar .....	10
Tabel 2. 4 Penghargaan Perusahaan.....	11

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Sertifikat Kuliah Kerja Magang .....	16
Lampiran 2 Formulir Kegiatan Mahasiswa.....	17
Lampiran 3 Dokumentasi.....	18
Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan .....	24
Lampiran 5 Penilaian Pendamping Lapangan .....	25

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, masyarakat telah banyak mentransformasikan berbagai macam kegiatan sehari-hari dengan bantuan fitur aplikasi *mobile*. Fitur aplikasi ini tersedia pada alat komunikasi mereka. Kegiatan pada aspek kehidupan tersebut mulai dari sektor ekonomi seperti adanya *mobile e-banking* yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank, media untuk nasabah mencari informasi yang dibutuhkan. Dan yang terbaru ini adalah aspek transportasi yang tersentuh aplikasi *mobile* yakni aplikasi BromPit. BromPit sendiri merupakan perusahaan transportasi yang berfokus pada layanan *booking service* sepeda motor Honda di wilayah Jawa Timur.

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, maka banyak menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat baik itu sebagai pemilik dealer kendaraan, sebagai penjual motor bekas, maupun dengan usaha bengkel kendaraan bermotor. Adapun alasan pendirian bengkel karena pada kondisi tertentu kendaraan bermotor memerlukan perawatan atau perbaikan. Perawatan dan perbaikan harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksi oleh pabrik pembuat kendaraan tersebut. Namun sebagian besar pemilik kendaraan bermotor beranggapan terlalu sibuk dengan aktivitasnya sehingga tidak perlu mempelajari komponen kendaraan karena telah ada pihak yang dapat dibayar untuk jasa perbaikan maupun *service* kendaraan.

Dengan demikian perusahaan yang mampu memahami perilaku pembelian konsumen, mereka yang akan memenangkan persaingan. Perusahaan yang memahami keinginan dan kebutuhan konsumen akan lebih mengerti bagaimana melakukan strategi-strategi yang efektif agar melakukan pembelian dan selanjutnya melakukan pembelian ulang. Sebagai

institusi jasa, bengkel AHASS tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Serta kunci sukses menjadi *market leader* tentunya memiliki strategi-strategi dalam pencapaiannya. Salah satu kuncinya adalah kepuasan konsumen yang didapat dari konsumen pengguna aplikasi BromPit. Pemenuhan kepuasan konsumen menjadi hal yang wajib untuk dipenuhi oleh perusahaan agar mampu bertahan di pasar khususnya pasar transportasi.

Kendala yang dihadapi adalah adanya Keluan konsumen yang mau service harus datang pagi-pagi karena takut ramai, harus antri untuk daftar service dan proses daftarnya cukup memakan waktu, bosan menunggu karena menunggu selama motor diservis. Sedangkan dari sisi AHASS adalah ada berapa banyak motor yang akan servis, ada motor konsumen yang belum selesai dikerjakan, proses administrasi klaim KPB dan program cukup memakan waktu. Aplikasi BromPit adalah jawaban tepat dan praktis untuk pelanggan Honda. Karena banyak keuntungan yang didapat dengan download dan instal Aplikasi BromPit ini. Keuntungan ini antara lain: 1) Mengaktifkan asuransi kecelakaan diri, 2) Mendapat *booking service* prioritas, tidak perlu antri lama, 3) Konsumen akan diingatkan ketika waktunya *service*, 4) Motor akan terawat dan kondisinya terjaga dengan perawatan berkala, 5) Banyak promo dari AHASS dan *merchant Honda*, 6) *Emergency call* jika ada keadaan darurat seperti motor mogok di jalan, 7) Terdapat info baru seputar Honda dan motor-motor Honda.

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

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemeliharaan kendaraan Honda pada MPM Motor Jombang.

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

1. Mendapatkan pengetahuan tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan pemeliharaan kendaraan Honda pada MPM Motor Jombang.

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

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan di:

Nama Tempat KKM : MPM Motor Jombang

Alamat Perusahaan/Instansi: Jl. Gus Dur No.127, Candi Mulyo,

Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419

No. Telp : (0321) 869197

#### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Dalam pelaksanaan kegiatan magang ini, penulis memulai kegiatan magang pada tanggal 01 Agustus 2022 – 05 September 2022. Kuliah kerja magang dilakukan pada hari senin – sabtu. Untuk jam kerja magang yaitu pada hari senin - sabtu dimulai pukul 09.00 - 17.00 WIB. Pakaian/Seragam : Senin-Kamis : Hitam Putih, Jum'at : Batik, Sabtu : Bebas Rapi.

## **BAB II**

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

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Mitra Pinasthika Mustika (MPM) pada awalnya didirikan oleh William Soeryadjaya pada tahun 1987. Perseroan mendapatkan status badan hukum Perseroan Terbatas “PT” pada 1988 dan memulai kegiatan usahanya di bidang distribusi sepeda motor yang kemudian memulai usaha penjualan sepeda motor secara ritel pada 1992. Perseroan terus melakukan pengembangan bisnis di berbagai bidang usaha, yaitu dari memproduksi beragam oli sepeda motor, penjualan ritel sepeda motor, distribusi mobil, penjualan suku cadang sepeda motor, pembiayaan, dan asuransi, sampai merambah ke jasa dealership penjualan kendaraan roda empat dengan platform online. MPM Motor adalah Bisnis ritel sepeda motor Perseroan dijalankan oleh MPM Motor, yang menyediakan layanan penjualan, perbaikan, dan layanan after-sales roda dua di seluruh Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur.

Selama rentang lebih dari 30 tahun tersebut, berbagai upaya strategis dilakukan Perseroan untuk merekapitalisasi usahanya agar dapat mempertahankan eksistensinya dan memberikan nilai lebih kepada para pemangku kepentingan, antara lain dengan mendirikan sejumlah Entitas Anak baru, yaitu PT Federal Karyatama pada tahun 1988 yang memproduksi beragam oli sepeda motor untuk pasar OEM dan merek produk sendiri; PT Mitra Pinasthika Mulia didirikan pada 2010 untuk mengambil alih usaha distribusi sepeda motor. PT Asuransi Mitra Pelindung Mustika (MPM Insurance) didirikan pada 2012 untuk menyediakan produk-produk asuransi kerugian (non-jiwa). PT Putra Mustika Prima didirikan pada 2015 dengan bergerak di bidang distribusi suku cadang dan pelumas. PT Ananta Cipta Tama dan entitas anaknya didirikan pada 2016 sampai dengan 2017, yang merupakan inisiatif pengembangan usaha Perseroan dalam bidang usaha berbasis teknologi informasi, termasuk tetapi tidak

terbatas PT Armada Maha Karya dan sejumlah Entitas Anak dari PT Mitra Pinasthika Mustika Rent yang bergerak di bidang usaha penunjang dari bidang usaha perusahaan induknya tersebut. Per 31 Desember 2019, Perseroan memiliki 5 (lima) Entitas Anak dan 1 (satu) Entitas Asosiasi yang seluruhnya beroperasi secara aktif.

Perseroan juga mengakuisisi saham-saham dalam sejumlah badan hukum, yaitu PT Sasana Artha Finance, yang bergerak di bidang pendanaan sepeda motor pada 1994. PT Mitra Pinasthika Mustika Rent yang bergerak di bidang penyewaan mobil pada 2012 dan PT JACCS Mitra Pinasthika Mustika Finance Indonesia atau PT JACCS MPM Finance (d.h. PT Mitra Pinasthika Mustika Finance) yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan bermotor pada 2012. Selanjutnya pada bulan Desember 2012, Perseroan menjalin kemitraan bersama sebuah perusahaan kredit konsumen terkemuka di Jepang yang juga merupakan anggota Mitsubishi UFJ Financial Group, yaitu JACCS Co., Ltd. (JACCS). Melalui kemitraan ini, JACCS menanamkan investasi yang besar pada PT Sasana Artha Finance yang selanjutnya pada bulan Mei 2014 menjadi bagian dari brand MPM Finance.

Dalam perjalanannya, Perseroan telah melakukan sejumlah aksi korporasi, yaitu: Divestasi 40,0% saham dalam PT Sasana Artha Finance pada 2012 kepada JACCS Co., Ltd.; Penggabungan usaha PT JACCS Mitra Pinasthika Mustika Finance Indonesia atau PT JACCS MPM Finance (d.h. PT Mitra Pinasthika Mustika Finance dan untuk selanjutnya disebut “MPMFinance”) dengan PT Sasana Artha Finance pada 2014; Divestasi 20,0% saham dalam MPMFinance pada 2017 kepada JACCS Co., Ltd.; dan Divestasi 100,0% saham Grup MPM dalam PT Federal Karyatama kepada Grup ExxonMobil.

### VISI

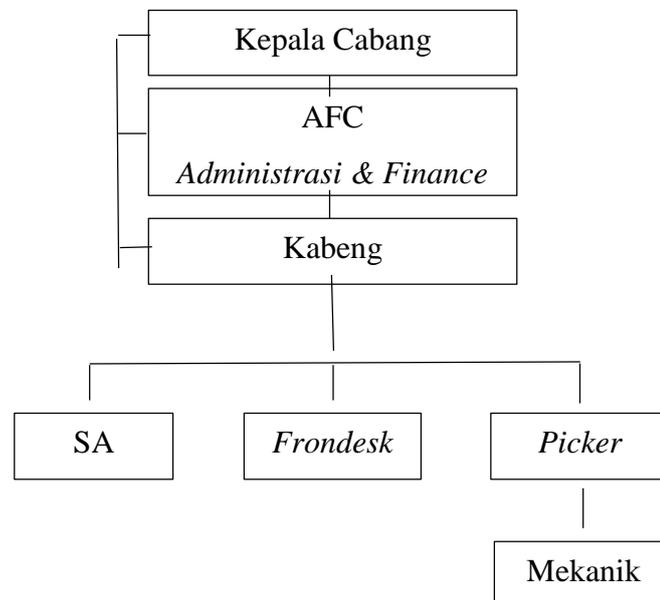
Memberikan dampak positif pada kehidupan melalui mobilitas yang cerdas dan integrasi sosial.

### MISI

Menciptakan ekosistem untuk ide-ide terbaik yang dihadirkan melalui produk dan layanan paling relevan, oleh orang-orang paling berbakat di industri kita.

## 2.2 Struktur Perusahaan

**Gambar 2. 1 Struktur Staff Pemeliharaan**



*Sumber : MPM Motor Jombang*

Dari struktur organisasi MPM Motor Jombang dapat dijelaskan definisi dan tugas dari masing-masing bagian yaitu sebagai berikut:

#### A. Kepala Cabang

Kepala cabang adalah seseorang yang menjadi pimpinan kantor cabang. Mereka harus menjadi contoh bagi bawahan yang berada di kantor cabang tersebut di dalam perusahaan.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang kepala cabang adalah sebagai berikut:

- ✚ Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.
- ✚ Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang.
- ✚ Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).
- ✚ Memantau prosedur operasional manajemen risiko.
- ✚ Melakukan pengembangan kegiatan operasional.

#### *B. Administrasi Finance*

*Administrasi Finance* adalah seseorang yang memiliki tugas untuk membuat pembukuan, laporan, arsip data, *entry data*, dan melakukan transaksi keuangan (*finance*).

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang *Administrasi Finance* adalah sebagai berikut:

- ✚ Melakukan tugas utama bagian staff *Administrasi Finance* atau admin keuangan.
- ✚ Membuat pembukuan dan laporan keuangan.
- ✚ Membuat arsip dan *data entry*.
- ✚ Melakukan transaksi keuangan perusahaan dan melakukan pencatatan transaksi secara akurat.
- ✚ Memantau dan melakukan pembayaran kepada pemasok.
- ✚ Melakukan penagihan kepada pelanggan.
- ✚ Melakukan *Stock Opname* dan melakukan pencatatan *transaksi Stock*.
- ✚ Mengelola dokumen dan surat menyurat perusahaan.
- ✚ Membuat laporan pajak.

### C. Kabeng

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang Kabeng adalah sebagai berikut:

- ✚ Menyusun rencana dan Program Kerja Bengkel sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- ✚ Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya.
- ✚ Mengkoordinasikan bawahan dalam melaksanakan tugas agar terjalin kerja sama yang baik.

### D. SA

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang SA adalah sebagai berikut:

- ✚ Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.
- ✚ Membuat estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan.
- ✚ Serta menjaga kerapian data-data kendaraan pelanggan.

### E. *Frondesk*

*Frondesk* merupakan cerminan sebuah perusahaan karena sebagai penerima atau perantara pelayanan tamu.

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab menjadi seorang *Frondesk* adalah sebagai berikut:

- ✚ Bertugas mencatat *administrasi service*.
- ✚ Menjalankan *order spare part* secara harian ke Ahas, mengevaluasi stock.
- ✚ Memberlakukan *system Back Order (BO)* terutama untuk dealer 3S menjaga keseimbangan stock dengan analisa *serviceratio by line, by amount dan by quantity*.

### F. Picker

Adapun tugas dan tanggung jawab menjadi seorang Picker adalah sebagai berikut:

- ✚ Mendata setiap *spare part* yang masuk dan keluar dari gudang.
- ✚ Memasukkan dan mengeluarkan *spare part* dari gudang.
- ✚ Melayani Konsumen yang mau *Order Spare part*.

### G. Mekanik

Adapun tugas dan tanggung jawab menjadi seorang mekanik adalah bertugas dan tanggung jawab pada konsumen yang melakukan service motor di AHASS MPM Motor Jombang.

Kantor Cabang MPM Motor di Jombang

**Tabel 2. 1 Kantor Cabang MPM Motor Jombang**

No	Cabang	Alamat
1	Jombang	Jl. Gus Dur No.127, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
2	Ngoro	Jl. Bupati Ismail No. 28, Pandean, Ngoro, Kec. Ngoro, Kab. Jombang, Jawa Timur
3	Ploso	Jl. Raya Jombang-Babat No. 226, Ploso, Losari Selatan, Bawangan, Kec. Ploso, Kab. Jombang, Jawa Timur
4	Mojowarno	Jl. Merdeka, Mojodukuh, Mojowangi, Kec. Mojowarno, Kab. Jombang, Jawa timur

Sumber: Informan MPM Motor Jombang

## 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

PT. Mitra Pinasthika Mustika Tbk (MPMX) melakukan kegiatan usaha baik secara langsung maupun tidak langsung melalui anak perusahaannya, distribusi sepeda motor dengan merek Honda di wilayah Jawa Timur dan Nusa Tenggara Timur, penjualan ritel kendaraan roda empat

di bawah merek Nissan dan Datsun, penyewaan kendaraan, pembuatan pelumas minyak, asuransi umum, dan aktivitas pendanaan. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1988. Pemegang saham mayoritas perusahaan, PT Saratoga Investama Sedaya Tbk, memiliki anak perusahaan dan afiliasinya di Indonesia dan luar negeri.

### Data Keuangan Ikhtisar

**Tabel 2. 2 Data Keuangan Ikhtisar**

Periode	Penghasilan	Keuntungan Bersih
Q2 – 2022	1.994.865 M	160.620 M
Q1 – 2022	3.116.036 M	145.613 M
Q4 – 2021	3.341.685 M	89.206 M
Q3 – 2021	3.128.374 M	108.117 M
Q2 – 2021	3.210.423 M	94.486 M
Q1 – 2021	3.227.621 M	119.926 M

Sumber : <https://www.mpmgroup.co.id/id/about-us>

### Aktivitas Pasar

MPMX IDR 1.030 -15 (-1,00%)

Pembaharuan Terakhir: 07 September 2022, 02:44 PM

**Tabel 2. 3 Aktivitas Pasar**

Pembukaan <b>IDR 1.030</b>	Penutupan Sebelumnya <b>IDR 1.075</b>
Penawaran (Offer) <b>IDR 1.015</b>	Penawaran (Bid) IDR 1.010
Harga Terendah <b>IDR 1.010</b>	Harga Tertinggi IDR 1.040
Volume <b>107.041 (Saham)</b>	Nilai Transaksi IDR 11.000.000.000
Frekuensi <b>2.315 (Kali)</b>	EPS IDR 0
PE Ratio <b>0 (Kali)</b>	Kapitalisasi Pasar IDR 4.418.691Jt

Sumber : <https://www.mpmgroup.co.id/id/about-us>

### Penghargaan

**Tabel 2. 4 Penghargaan Perusahaan**

<b><i>MPM Receives Living Legend Company Award 2019</i></b>
<b><i>Jaccs MPMFinance Receives Indonesia Multifinance Top Leader Award-Best Leader in Market Expansion Category IDR 5-10 Trillion</i></b>
<b><i>MPMX Named Top 100 Asia's Best Employer Brands 2019</i></b>
<b><i>MPMX Won Indonesia's Best Corporate Social Initiative Award 2019 - Best Creating Shared Value</i></b>
<b><i>MPMX Receives 11th Corporate Governance Conference &amp; Award-Best Disclosure &amp; Transparency</i></b>
<b><i>Jaccs MPMFinance Receives Excellent Financial Performance for Multifinance Company with Assets between 10-20T</i></b>
<b><i>MPMX Named Indonesia Outstanding Performance Public Company 2019 by Warta Ekonomi</i></b>
<b><i>MPM Won Indonesian Most Innovative Business Award 2018</i></b>

Sumber : <https://www.mpmgroup.co.id/id/about-us>

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja Magang**

Sistem Kuliah Kerja Magang di MPM Motor Jombang yang dilaksanakan oleh mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG ini difokuskan pada bidang Pemeliharaan dan Administrasi pada PT. MPM Motor Jombang.

Kegiatan pelaksanaan magang ini berlangsung selama 30 hari dimulai dari tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan tanggal 05 September 2022. Pelaksanaan kegiatan magang ini dilaksanakan sesuai dengan hari operasional perusahaan pada setiap hari senin - sabtu. Jam operasional perusahaan ini dimulai dari hari senin - sabtu dilakukan pada pukul 09.00-17.00 WIB.

Mahasiswa magang ditugaskan dibagian Pemeliharaan dan Administrasi dengan tujuan untuk mengetahui proses pelayanan service pemeliharaan kendaraan dan .melakukan rekab ulang pada data perusahaan.

#### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Dalam pelaksanaan kuliah kerja magang selama satu bulan di MPM Motor Jombang Bagian Pemeliharaan memberikan banyak pengalaman dunia kerja kepada penulis. Namun masih terdapat beberapa kendala yang dialami penulis maupun dari pengamatan penulis, seperti yang ada berikut ini:

1. Adanya Keluan pelanggan yang mau service harus datang pagi-pagi karena takut ramai, harus antri untuk daftar service dan proses daftarnya cukup memakan waktu, bosan menunggu karena menunggu selama motor diservis. Sedangkan dari sisi AHASS adalah ada berapa banyak motor yang akan servis, ada motor konsumen yang belum selesai dikerjakan, proses administrasi klaim KPB dan program cukup memakan waktu.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Usulan untuk pemecahan masalah pada Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Kendaraan Honda adalah Aplikasi BromPit merupakan jawaban yang tepat dan praktis untuk pelanggan Honda. Karena banyak keuntungan yang didapat dengan download dan instal Aplikasi BromPit ini. Keuntungan ini antara lain: 1) Mengaktifkan asuransi kecelakaan diri, 2) Mendapat booking service prioritas, tidak perlu antri lama, 3) Konsumen akan diingatkan ketika waktunya service, 4) Motor akan terawat dan kondisinya terjaga dengan perawatan berkala, 5) Banyak promo dari AHASS dan merchant Honda, 6) Emergency call jika ada keadaan darurat seperti motor mogok di jalan, 7) Terdapat info baru seputar Honda dan motor-motor Honda.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan magang ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang. Selain itu kuliah kerja magang sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah.

Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa masih ada yang perlu diperbaiki dalam kualitas pelayanan pemeliharaan kendaraan Honda agar tercipta kepuasan konsumen, dan tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.
2. Mengembangkan serta memberi edukasi Aplikasi BromPit kepada konsumen dengan maksud untuk mendapatkan kepuasan konsumen.

Bagi Instansi Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Meningkatkan dan mengembangkan Prinsip Dasar Manajemen.
2. Lebih memperhatikan sinergi, sehingga terciptanya hasil kinerja yang lebih baik dan tercapainya target-target yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

UIN SATU, Indonesia). <http://repo.uinsatu.ac.id/21315/4/BAB%20I.pdf> , 05 September 2022.

*Visi dan Misi MPM Group*, 08 september 2022.

Primandini, G.P, (2021). *LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG PENGELOLAAN PENYETORAN RETRIBUSI KENDARAAN BERMOTOR PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN JOMBANG (STIE PGRI Dewantara Jombang,Indonesia).*(<https://repository.stiedewantara.ac.id/3078/1/LAPORAN%20KKM%20GALUH%20PUTRI%20PRIMANDINI.pdf> ) 05 September 2022.

Pedoman KKM Prodi Manajemen.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Sertifikat Kuliah Kerja Magang



#### SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Nomor : L.MPM.Mustika/HRD/JBG/016/VIII/22

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sudarto Bactiar  
Jabatan : Branch Head

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Wahid Alfaini  
Asal Universitas : STIE PGRI Dewantara Jombang  
Alamat : Ngembah RT/RW 004/007 Ngumpul Jogoroto Jombang

Yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang kerja di **PT. Mitra Pinasthika Mustika Cab. Jombang** selama kurang lebih 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal **01 Agustus – 03 September 2022**.

Selama pelaksanaan magang kerja tersebut, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan **Baik**.

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

Jombang, 03 September 2022

Hormat Kami,

PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk  
Jombang

SUDARTO BACTIAR  
Branch Head

PT. Mitra Pinasthika Mustika, Tbk  
Motorcycle Sales Operation

Jl. Bimpang Dukuh No. 42-44, Surabaya 60275  
Telp. (031) 237 4700 (Hunting) Fax: (031) 546 4671, 534 7504, 534 6248

\* Jombang : Jl. Gus Dur No. 127, Desa Candimulyo  
Kec. Jombang, Kabupaten Jombang 61413  
Telp. (0321) 869 197, 869 105

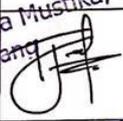
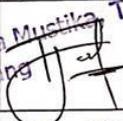
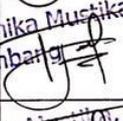
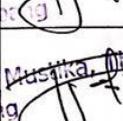
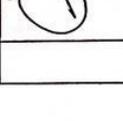
Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 2 Formulir Kegiatan Mahasiswa

### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Abdul Wahid Alfaini  
 NIM : 1961211  
 Program Studi : Manajemen Pemasaran  
 Tempat KKM : MPM Motor Jombang  
 Bagian/Bidang:

- a) Pemeliharaan, Tanggal 1 Agustus 2022 -16 Agustus 2022.  
 b) Administrasi, Tanggal 18 Agustus 2022 - 5 September 2022.

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	Senin 1 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengenalan identitas dari mahasiswa dan juga pengenalan kepada bagian staf pemeliharaan yang ada di MPM Motor Jombang.</li> </ul>	
	Selasa 2 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu staf pemeliharaan merekap data sparepart yang keluar dari gudang pada bulan juni dan juli.</li> </ul>	
	Rabu 3 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu staf pemeliharaan merekap data sparepart yang keluar dari gudang pada bulan juni dan juli.</li> </ul>	
	Kamis 4 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu staf pemeliharaan menginput data sparepart yang datang.</li> </ul>	
	Jum'at 5 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu staf pemeliharaan serah terima konsumen setelah service.</li> </ul>	
	Sabtu 6 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membantu staf pemeliharaan mengeluarkan sparepart melalui sistem.</li> <li>Membantu menerima konsumen yang akan service.</li> </ul>	
	Minggu		OFF

	7 Agustus 2022		
II	Senin 8 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service.</li> <li>Melakukan serah terima konsumen setelah service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Selasa 9 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Rabu 10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan serah terima konsumen setelah service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Kamis 11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service. .</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Jum'at 12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Sabtu 13 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan serah terima konsumen setelah service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Minggu 14 Agustus 2022	<b>OFF</b>	
III	Senin 15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan serah terima konsumen setelah service.</li> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Selasa 16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan penerimaan konsumen yang akan service.</li> <li>Membantu staf pemeliharaan mengecek dan menata sparepart yang datang di gudang.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Rabu 17 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libur hari Kemerdekaan Indonesia yang ke- 77. .</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang
	Kamis 18 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab yang pada data perusahaan.</li> </ul>	PT Mitra Pinasthika Mustika, Tbk Jombang

	Jum'at 19 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Sabtu 20 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Minggu 21 Agustus 2022	<b>OFF</b>	
IV	Senin 22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Selasa 23 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Rabu 24 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Kamis 25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Jum'at 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Sabtu 27 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Minggu 28 Agustus 2022	<b>OFF</b>	
V	Senin 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Selasa 30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	
	Rabu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	

	31 Agustus 2022		
	Kamis 1 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	PT Mitra Pinasihika Mustika Tbk Jombang
	Jum'at 2 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	PT Mitra Pinasihika Mustika Tbk Jombang
	Sabtu 3 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	PT Mitra Pinasihika Mustika Tbk Jombang
	Minggu 4 September 2022	<b>OFF</b>	
VI	Senin 5 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan rekab ulang pada data perusahaan.</li> </ul>	PT Mitra Pinasihika Mustika Tbk Jombang

Jombang, 5 September 2022

PT Mitra Pinasihika Mustika Tbk  
Jombang  
(Titis Harmanik)

### Lampiran 3 Dokumentasi



Mambantu staf pemeliharaan menata *spare part* datang ke gudang

Cetakan ke: 0  
PKP: 03.052.191.8-048.000  
16.12.22  
NPNP: 03.052.191.8-048.000

M22/PB/P/08/2022/00252494  
Kepada: 20003400P  
3055566

UND - M22/INV/P/08/2022/00251102  
02-08-2022  
30 - REGULAR  
01-09-2022

PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA TBK  
Jl. G. JORAN 11A RT. 001 RW. 008  
JOMBANG  
NPNP: 03.052.191.8-048.000

NAMA PART	QTY	HARGA	(%) Disc	(Rp) Disc	JUMLAH
PAD SET FR	6	52.000	22.00	0	243.360
ELEMEN COMP. AIR/C	1	55.000	22.00	0	42.900
ELEMEN COMP. AIR CL	6	52.000	22.00	0	243.360
ELEMEN COMP. AIR/C	1	78.500	22.00	0	61.230
PERCK SET. SLIDK	4	15.500	22.00	0	11.980
TUBE TIRE2 25/2.50-1	1	40.500	23.00	0	291.230
BELT DRIVE KIT	3	124.500	23.00	0	237.160
TUBE TIRE 2.75-17	7	44.000	22.00	0	74.100
34901K1V801	5	14.800	22.00	0	65.520
BRG HALL RADIAL 6902	3	21.800	22.00	0	
Jumlah					
Disc ( % )					1.338.505
Disc (Rp)					
<b>Total Harga</b>					
Kepala Administrasi					1.338.505

PT. MITRA PINASTHIKA MUSTIKA  
BCA VETERAN SURABAYA  
0107407000

Melakukan pengecekan *spare part* datang



Melakukan serah terima konsumen setelah *service*



Melakukan perekaban ulang pada data perusahaan



Sebagian hasil perekaban ulang data perusahaan

## Lampiran 4 Penilaian Dosen 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 : Abdul Wahid Alfaini  
NIM : 1961211  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Magang : MPM MOTOR JOMBANG  
Bagian/Bidang : Pemeliharaan Administrasi

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		732
Nilai Rata-Rata		91,5

Catatan :

Jombang, 5 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Nurul Hidayati, SE, MM)

## Lampiran 5 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 : Abdul Wahid Alfaini  
NIM : 1961211  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Tempat Magang : MPM MOTOR JOMBANG  
Alamat Tempat Magang : Jl. Gus Dur No.127, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang,  
Jawa Timur 61419  
Bagian/Bidang : Pemeliharaan Administrasi

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	80
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	80
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	80
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	95
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas Kerja*	95
Jumlah		705
Nilai Rata-Rata		88,13

Catatan:

Jombang, 5 September 2022

PT Mitra Dinasthika Mustika, Tbk  
Jombang  
(Titis Harmanik)