

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
Di J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :

Yulia Dewi Mashuda 1961244

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

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
Di J&T EXPRESS TAMBAKBERAS JOMBANG**



Oleh :

Yulia Dewi Mashuda

Nim.1961244

Menyetujui,

Dosen pendamping lapangan

(Mardi astutik, SE.,MM.)
NIDN: 0710067401

Jombang, 01 September 2022

(Yulia Dewi Mashuda)

Menyetujui,

Pendamping lapangan

Jl. KH. Wahab Hasbullah No. 80 Tambakrejo - Jombang

(Irene Margareth Triani)

Mengetahui,

Ka. Program Studi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran 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. Ibu Mardi Astutik, SE.,MM. Selaku Dosen Pembimbing Lapangan.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.,MSM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Irene Margareth Triani selaku Pimpinan PT. J&T Tambakberas Jombang dan sekaligus sebagai Pendamping lapangan.
4. Bapak/ibu pegawai PT. J&T Tambakberas Jombang yang sudah membimbing dan banyak memberikan ilmu.
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, 01 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KK).....	i
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Tujuan Kuliah Kerja magang	2
Manfaat Kuliah Kerja magang.....	3
Tempat Kuliah Kerja magang	3
Jadwal Kuliah Kerja magang	4
BAB II.....	5
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	5
Sejarah J&T Ekspres	5
BAB III.....	7
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	7
Pelaksanaan Kuliah Kerja magang.....	7
kendala Yang Dihadapi.....	9
Cara Mengatasi Kendala.....	9
BAB IV.....	12
PENUTUP.....	12
DAFTAR PUSTAKA.....	13

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	f
Lampiran Lembar Penilaian Perusahaan	g
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 Agustus 2022 s.d. 01 September 2022. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 17.00.

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 Agustus 2022 s.d. 01 September 2022. Pelaksanaan KKM ini ditentukan oleh J&T Ekspres Tambakberas Jombang menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 17.00.

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

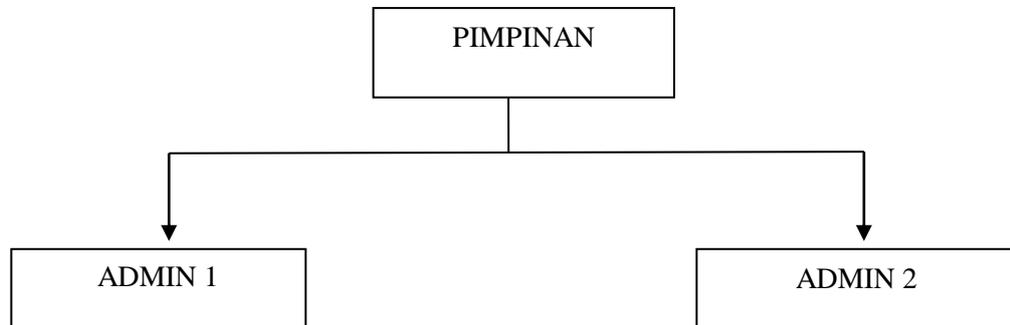
Pergeseran pasar dari tradisional ke pasar digital lewat media internet, menjadikan kebutuhan masyarakat sangat tinggi akan jasa ekspedisi. Perubahan ini terlihat pada hal pengiriman barang, yang sebelumnya lazim dilakukan oleh barang industri dan produksi, maka saat ini mulai didominasi barang-barang 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 :

1. Pimpinan

Pimpinan dalam J&T tambakberas merupakan jenjang tertinggi sekaligus pemilik dari perusahaan yang mempunyai tanggung jawab untuk mengatur secara keseluruhan perusahaan.

2. Admin

Admin bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan pelanggan memastikan data penjualan benar, menangani keluhan pelanggan dan memberikan informasi terkait J&T tambakberas.

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 Agustus 2022 s/d 1 September 2022. 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 – 17.00	Jam kerja

Kuliah kerja magang dilakukan di hari Senin – Sabtu dilaksanakan pada jam operasional kantor yakni pukul 08.00 – 17.00 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*.

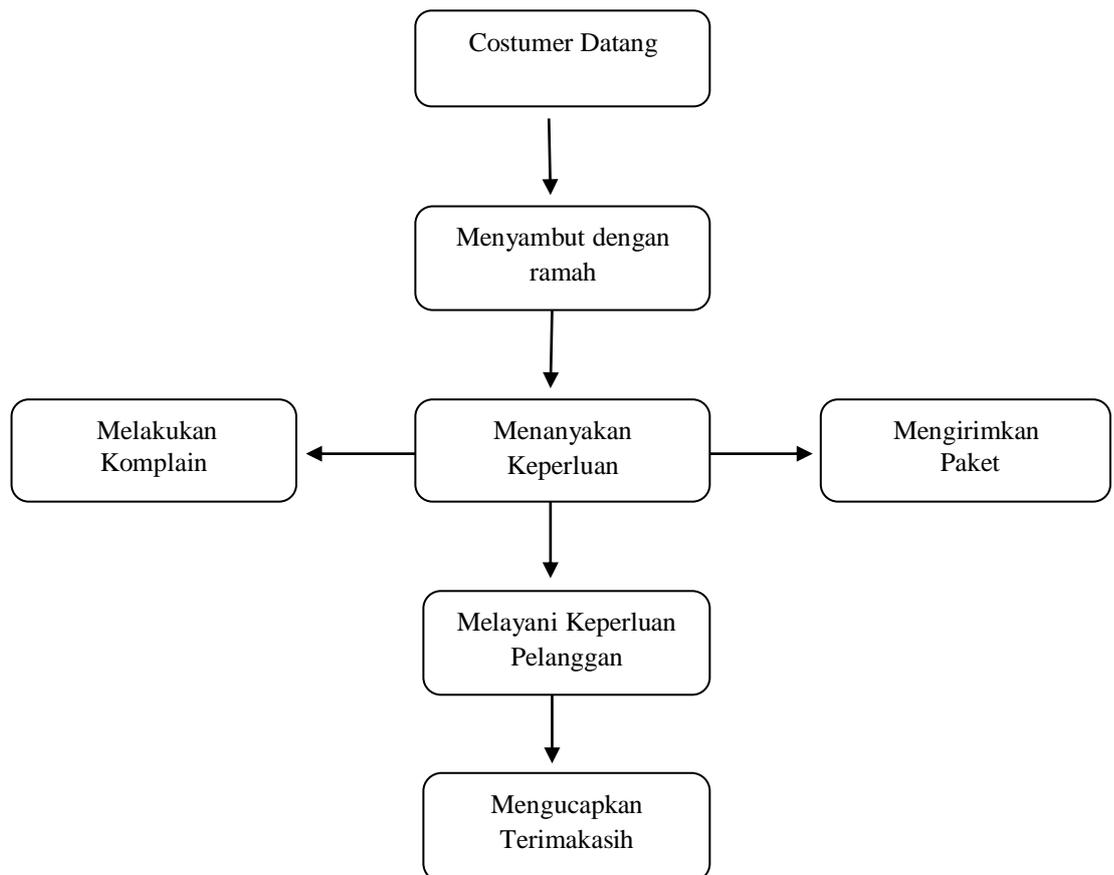
c. Melayani Komplain dari pelanggan

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

Urutan prosedur pelayanan J&T tambakberas yaitu :

1. Costumer Datang

Costumer datang dengan menyerahkan barang ke lokasi drop point ataupun bisa menggunakan fasilitas pickup dari kurir. Pengirim sudah seharusnya mengemas paket sesuai ketentuan dari J&T atau bisa memakai layanan packing pada drop point.
2. Menyambut Dengan Ramah

Menyambut costumer dengan ramah dan sopan merupakan salah satu bagian yang wajib dilakukan oleh karyawan J&T agar costumer merasa puas.
3. Menanyakan Keperluan

Menanyakan keperluan yang dibutuhkan oleh costumer seperti :

 - a. Melakukan Komplain

Melakukan komplain kepada admin mengenai paket yang diterima untuk diretur atau ada keterlambatan paket yang masih belum diterima oleh costumer.
 - b. Mengirimkan Paket

Costumer datang dengan membawa paket untuk dikirimkan ke alamat yang akan dituju costumer.
4. Melayani Keperluan Pelanggan

Berikutnya setelah paket diserahkan ke petugas J&T maka akan didata dan dimasukkan kedalam sistem. Setelah itu pengirimnya akan mendapatkan bukti pengiriman dimana didalamnya terdapat nomor resi untuk pelacakan, jika memakai pickup kurir maka resinya langsung diserahkan. Kemudian resi bisa dilacak kurang lebih 30 menit sesudah paketnya dimasukkan kedalam sistem J&T. Simpan nomor resinya untuk pelacakan dan memudahkan kalian memantau paket sampai ke alamat penerimanya.
5. Mencapkan Terimakasih

Ucapan terimakasih untuk customer itu tentu saja penting karena costumer sudah menggunakan jasa kita. Saat ini bisnis menjadi salah satu bidang yang banyak peminatnya baik untuk menghasilkan uang tambahan atau penghasilan utama. Salah satu cara untuk mendapatkan dan mempertahankan

pelanggan dengan memberinya kesan yang baik. Salah satu cara untuk memberikan kesan yang baik adalah dengan mengucapkan terima kasih.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Hasil pengamatan selama 1 bulan Kuliah Kerja Magang di J&T Tambakberas jombang. Perusahaan ini sudah cukup terkenal karena terdapat beberapa cabang disetiap kota yang ada diindonesia. Rata rata para pengguna onlineshop berlangganan mengirimkan paket dengan menggunakan jasa J&T tambakberas karena selain cepat diantar paket juga dijamin aman. Selain itu juga hubungan antara para pegawai juga sudah cukup baik dalam melakukan pekerjaan meskipun masih adanya perdebatan kecil dalam memproses data costumer.

J&T tambakberas merupakan salah satu dari beberapa cabang yang ada di jombang. Dalam melakukan pengamatan terdapat juga kendala / permasalahan yang kami alami selama 1 bulan Kuliah Kerja Magang antara lain :

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 Usulan Pemecah Masalah / Solusi

Walaupun banyak kendala yang kami hadapi selama kami melaksanakan Kuliah Kerja Magang di J&T Tambakberas tetapi kami tetap berusaha untuk dapat menyelesaikan KKM dengan baik dan benar. Adapaun cara untuk mengatasi permasalahannya yaitu :

1. Memberi pengertian kepada costumer
Memberikan pengertian kepada setiap costumer dan meyakinkan mereka bahwa paket mereka tetap dalam kondisi aman.
2. Untuk paket yang hilang
Untuk kejadian paket yang hilang/ tidak terlacak, Maka akan dilakukan proses investigasi dengan melihat rekaman CCTV yang terpasang di kantor.
3. Untuk paket yang tertukar
pihak J&T akan bertanggung jawab dengan meretur paket tersebut. Selain itu pihak admin juga sebaiknya lebih fokus lagi dalam proses menempelkan resi dengan cara membedakan resi berdasarkan nomer urut atau berdasarkan wilayah agar tidak terjadi hal seperti paket yang tertukar lagi.

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 (2022) *Pedoman KKM Prodi Manajemen 2022*. 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 Harian Mahasiswa

Nama : Yulia Dewi Mashuda
 NIM : 1961244
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Tempat KKM : J&T Express Tambakberas Jombang
 Bagian/Bidang : Pelayanan Jasa

Minggu ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1.	01 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	02 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	03 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	04 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	05 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain	

		- Menyortir Paket	
	06 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
2.	08 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	09 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	10 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	11 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	12 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
	13 – 08 - 2022	- Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket	
3.	15 – 08 - 2022	- Input data pelanggan	

		<ul style="list-style-type: none"> - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	16 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	17 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	18 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	19 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	20 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
4.	22 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcod resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	

	23 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	24 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	25 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	26 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	27 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
5.	29 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
	30 – 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain 	

	- Menyortir Paket	
31 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	
01 - 08 - 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Input data pelanggan - Membuat & scan barcode resi - Melayani komplain - Menyortir Paket 	

Jombang, 01 September 2022

Pendamping Lapangan,



Jl KH Wahab Hasbullah No. 60 Tambakberas, Jombang

Irene Margareth Triani

(Pimpinan J&T Express Tambakberas)

Lampiran 3 Surat Pernyataan Kuliah Kerja Magang (KKM)



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

Nomor : 001/JNTC/IX/2022
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 Tambak Beras Jombang
Alamat : Jln. K. H. Abd. Wahab Chasbullah No. 90 Desa Tambakrejo
Kec. Jombang Kab. Jombang

Dengan ini menyatakan:

Nama : Yulia Dewi Mashuda
NIM : 1961244
Asal Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI Dewantara Jombang
Jurusan : Manajemen KP 5/ Pemasaran B

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor J&T Express Tambakberas Jombang. Pada tanggal 1 Agustus 2022 sampai 1 September 2022.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 7 September 2022-09-07



IRENE MARGARETH TRIANI
(Pimpinan J&T Express Tambakberas)

Lampiran 3 Lembar Penilaian Perusahaan



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 : Yulia Dewi Mashuda
 NIM : 1961244
 Program Studi : Manajemen KP 5/ Pemasaran B
 Tempat Magang : J&T Express
 Alamat Tempat Magang : Jl. Kyai Haji Wahab Hasbullah No. 80, Tambak Rejo,
 Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Admin/ Pelayanan Customer

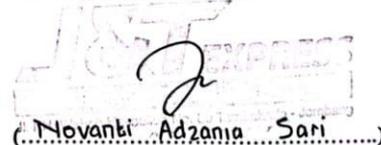
No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	89
4.	Kreativitas dan ketrampilan	90
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	88
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	91
7.	Kemampuan berkomunikasi	91
8.	Produktivitas Kerja*	90
Jumlah		724
Nilai Rata-Rata		90,5

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 30 Agustus 2022


 (Novanti Adzania Sari.....)

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



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 : Yulia Dewi Mashuda
NIM : 1961244
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : JNT Express Tambakberas Jombang
Bagian/Bidang : Pelayanan Jasa

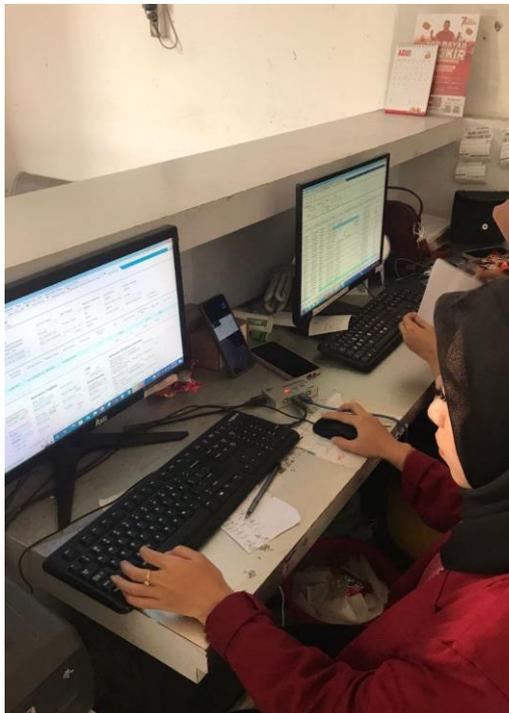
Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	90
2.	Motivasi	91
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	91
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	91
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	89
Jumlah		722
Nilai Rata-Rata		90,25

Jombang, 10 September 2022
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Mardi Astutik, SE., MM)
NIDN - 0710067401

Lampiran 4 Dokumentasi Pelaksanaan Kuliah Kerja magang (KKM)



Proses Input Data Pengirim



Menempelkan Resi Pada Paket



Melakukan scan barcode pada Resi



Proses memilah resi berdasarkan wilayah



Scan Barcode Paket sebelum disortir



Menyortir Paket Berdasarkan daerah tujuan



Foto bersama karyawan J&T