

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN  
J&T EXPRESS DC MANCILAN MOJOAGUNG, JOMBANG**



Oleh:

**MUCHAMMAD IZZAQ FERNANDO 1961109**

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

**2022**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN  
J&T EXPRESS DC MANCILAN MOJOAGUNG, JOMBANG



Oleh:

Muchammad Izzaq Fernando  
1961109

01 September 2022

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Dr. Siti Zuhroh M. Si.)

(Muchammad Izzaq Fernando)

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

(Eko Juli P.)

Mengetahui,  
Ka. Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di J&T Express DC Mancilan Mojoagung, Jombang dengan baik. Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh oleh mahasiswa Program Studi Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, arahan, saran, kritik, serta dukungan dari berbagai pihak yang berperan penting dalam kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan berterima kasih kepada pihak – pihak yang terlibat dan berkontribusi dalam proses penyelesaian Kuliah Kerja Magang (KKM) ini diantaranya kepada:

1. Dr. Abd. Rohim, S.E., M. Si selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., M.SM selaku Ka. Prodi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Dr. Siti Zuhroh M. Si. selaku Dosen Pembimbing
4. Bpk. Eko Juli P. selaku Pimpinan J&T Express Mojoagung
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan magang ini.

Pada akhirnya dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi laporan yang lebih baik.

Jombang, 1 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang (KKM).....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang (KKM).....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang (KKM).....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM) .....	4
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang (KKM) .....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM) ..	5
2.1 Sejarah Perusahaan .....	5
2.2 Struktur Organisasi .....	6
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	6
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....	7
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) .....	7
3.2 Kendala yang Dihadapi .....	8
3.3 Cara Mengatasi Kendala .....	9
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	10
4.1 Kesimpulan.....	10
4.2 Saran .....	10
DAFTAR PUSTAKA .....	11
LAMPIRAN.....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Jam kerja Kantor J&T Express DC Mancilan Mojoagung, Jombang.....	7

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Struktur Organisasi J&T Express DC Mancilan Mojoagung.....	6
3.1 Alur Pelayanan J&T Express DC Mancilan Mojoagung .....	8

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Perkembangan teknologi digital sekarang ini membuat persaingan dalam dunia kerja semakin meningkat. Perusahaan pada umumnya tidak lagi hanya mencari lulusan dari Universitas yang bereputasi, namun lebih melihat pada pengalaman dan kemampuan masing-masing calon pegawainya. Perguruan tinggi sebagai tempat pencetak sarjana baru diharapkan peka terhadap realita kebutuhan dan tuntutan dalam dunia kerja pada saat ini. Untuk menghasilkan lulusan yang mumpuni dan dapat bersaing di dunia kerja, perguruan tinggi tersebut harus terus berusaha melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pendidikannya.

Sebagai upaya dalam mempersiapkan lulusan yang berkualitas dan mampu bersaing di dunia kerja, Program Studi S1 Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang menyediakan program pelatihan ataupun sejenisnya yang memungkinkan mahasiswa dapat terjun langsung untuk melakukan pengamatan dan mencari pengalaman di dunia kerja yang direalisasikan melalui mata kuliah KKM (Kuliah Kerja Magang). Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah mata kuliah yang mengharuskan mahasiswa untuk melakukan praktek dan observasi terhadap kegiatan kerja suatu profesi di lapangan. Mata kuliah ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara nyata dan komprehensif kepada mahasiswa terkait dunia kerja, sehingga mereka dapat mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama kegiatan perkuliahan di kampus.

Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, khususnya Prodi S1 Manajemen diwajibkan untuk mengikuti program KKM dengan tuntas, karena merupakan salah satu prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Melalui program ini, mahasiswa berkesempatan untuk mengamati secara langsung sekaligus mengembangkan keahlian yang telah dimiliki, serta dapat belajar banyak hal baru di salah satu perusahaan ekspedisi, yaitu J&T Express, khususnya untuk cabang Mojoagung.

J&T Express merupakan sebuah perusahaan multinasional yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 20 Agustus 2015. Perusahaan ini umumnya bergerak di bidang ekspedisi. Pada tahun 2018, J&T telah membangun gudang sortir otomatis di Semarang dan Surabaya. Keterbatasan interaksi di kala pandemi yang mengubah minat masyarakat bertransaksi online berdampak pada kebutuhan pengiriman barang yang ikut meningkat signifikan membuat perusahaan ekspedisi ini terus membangun gudang sortir di berbagai daerah di Indonesia sehingga perusahaan juga berkembang dengan pesat beriringan dengan perkembangan teknologi digital dan pertumbuhan aktivitas perekonomian melalui *ecommerce*. Oleh karena itu perusahaan dengan nama resmi PT. Global Jet Express (J&T Express) ini menjadi tempat ideal untuk belajar dan mengembangkan keterampilan dalam dunia kerja khususnya bidang ekspedisi atau jasa pengiriman paket.

Penulis memilih melakukan magang di J&T Express dengan harapan dapat mempelajari serta menerapkan ilmu baru yang akan diperoleh selama menjalankan program ini. Penulis juga berharap dapat mengetahui proses bisnis, permasalahan yang kerap muncul dan solusi yang dapat dilakukan perusahaan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang (KKM)**

### **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 mempraktikan etika kerja dalam lingkungan kuliah kerja magang keahlian secara memuaskan.
- e. Mampu menerapkan keilmuan dengan keadaan sesungguhnya di J&T Ekpress DC Mancilan Mojoagung, 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 (KKM)

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai feedback 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 Ekpress DC Mancilan Mojoagung, Jombang.
4. Sebagai media pembelajaran mahasiswa dengan menyesuaikan keilmuan dengan aplikasi didunia kerja mengenai Kualitas pelayanan di J&T Ekpress DC Mancilan Mojoagung, Jombang

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Praktik pelaksanaan KKM di J&T Express DC Mancilan Mojoagung, Jombang, dilakukan pada beberapa sektor, yaitu sector pengaduan komplain; sector layanan penjemputan paket, dan sector keuangan. Pada halaman berikutnya adalah data lembaga tempat pelaksanaan KKM:

Nama Instansi : J&T Express DC Mancilan Mojoagung, Jombang

Alamat : Dusun Jetis, Mancilan, Kec. Mojoagung, Kab. Jombang, Jawa Timur 61482

Telepon : (0321) 4893507

#### **1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang (KKM)**

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 Express DC Mancilan Mojoagung menurut jadwal efektif dimulai hari Senin pada pukul 08.00 s.d. 18.00. 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 kepada Prodi Manajemen. Mahasiswa melaksanakan KKM selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 01 Agustus 2022 s.d. 01 September 2022.

##### **2. Pelaksanaan**

Pada tahapan ini, mahasiswa melakukan kegiatan magang sesuai jadwal dan posisi sebagai admin pelayanan pelanggan dengan baik dan bertanggung.

##### **3. 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**

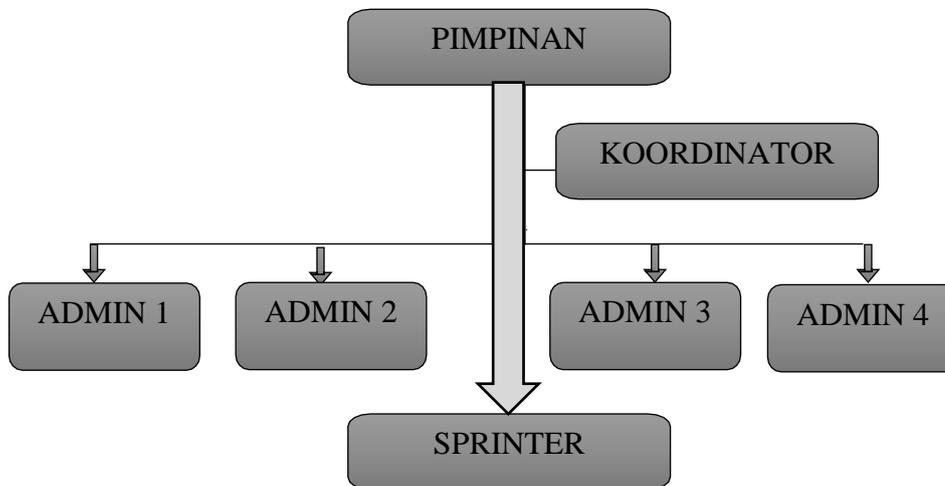
### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

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. Oleh karena itu, 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



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi J&T Express DC Mancilan Mojoagung**

Struktur Organisasi dari J&T Express DC Mancilan Mojoagung terdiri dari pemilik kantor yang juga sekaligus sebagai pimpinan. Kemudian di bawahnya terdapat koordinator yang juga membawahi 4 (empat) admin yang bertugas melayani pelanggan. Selain itu juga terdapat sprinter atau kurir yang bertugas mengirimkan paket kepada pelanggan.

## 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

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

Cakupan layanan J&T Express adalah seluruh Indonesia, terdapat hampir 100 pusat pendistribusian paket (gateway) dengan peralatan yang profesional, selain itu juga memiliki lebih dari 4.000 titik operasi, memiliki lebih dari 30.000 sumber daya manusia terlatih, dan ribuan armada untuk mendukung pelayanan pengiriman antar kota, antar provinsi dan lintas pulau.

### **BAB III**

#### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

##### **3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM)**

Kuliah Kerja magang (KKM) di kantor J&T Express Mojoagung dimulai pada tanggal 01 Agustus 2022 s/d 01 September 2022. Berikut waktu pelaksanaan KKM di J&T Express Mojoagung:

**Tabel 3.1 Jam kerja Kantor J&T Express Mojoagung Jombang**

<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Keterangan</b>
Senin – Sabtu	08.00 – 11.30	Jam Kerja
	11.30 – 12.30	Istirahat
	12.30 – 18.00	Jam Kerja

Kuliah kerja magang dilakukan di hari Senin – Sabtu dilaksanakan pada jam operasional kantor yakni pukul 08.00 – 18.00 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 Express DC Mancilan Mojoagung Jombang. Kegiatan dan tanggung jawab yang dilakukan mahasiswa sebagai admin yaitu: Input data pengiriman, menyortir paket, melayani complain dari pelanggan, dan merekap pendapatan harian.

a. Input data pengiriman

Input data pengiriman merupakan kegiatan menginput data lengkap yang diberikan oleh pengirim paket ke dalam aplikasi perusahaan J&T Express. 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.

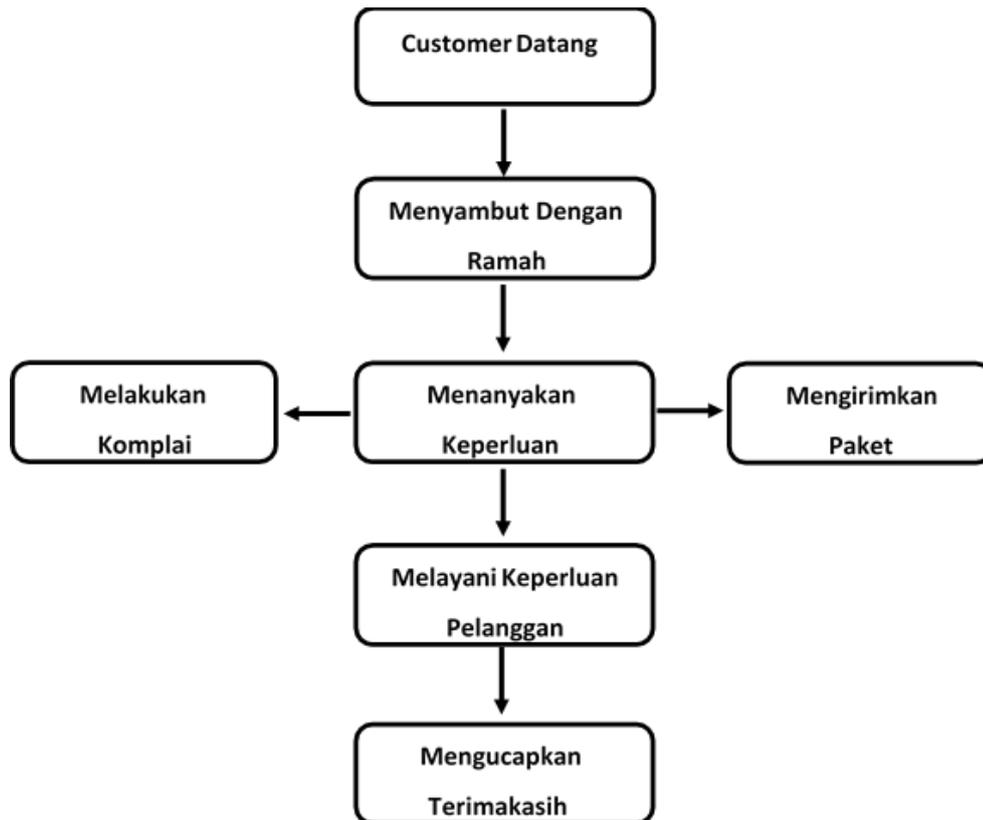
b. Menyortir Paket

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.

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



**Gambar 3.1 Alur Pelayanan Di J&T Express**

### 3.2 Kendala yang Dihadapi

Beberapa Kendala yang dihadapi ketika melakukan KKM di J&T Express DC Mancilan Mojoagung yakni :

a. Pelanggan yang belum mengetahui aturan pengiriman

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

b. Keterlambatan Pengiriman

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

c. Barang Hilang/ tidak terlacak

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

d. Paket tertukar

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

### **3.3 Cara Mengatasi Kendala**

Cara mengatasi kendala yang terjadi yakni memberi pengertian kepada setiap pelanggan dan meyakinkan mereka bahwa paket mereka dalam kondisi aman. Kemudian untuk kejadian paket yang hilang/ tidak terlacak, maka akan dilakukan proses investigasi dengan melihat rekaman CCTV yang terpasang di kantor.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

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

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 Express DC Mancilan Mojoagung, 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 2021-2022*.

Jombang

J&T. (2020, Agustus Senin). *Home Page J&T Express*. Retrieved from J&T

Express: <https://www.jet.co.id/index/about/introduction.html>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Formulir Kegiatan Mahasiswa

#### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

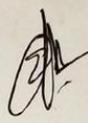
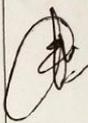
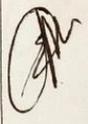
Nama : Muchammad Izzaq Fernando

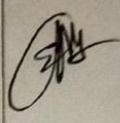
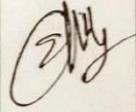
NIM : 1961109

Program Studi : Manajemen SDM KP2 2019

Tempat KKM : J&T Express DC Mancilan Mojoagung, Jombang

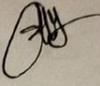
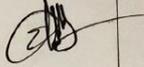
Bidang : Pelayanan Jasa

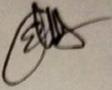
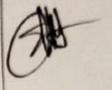
Minggu Ke	Hari/ Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	Senin, 1 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li><li>• Input data pelanggan.</li><li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li><li>• Scan pick up paket.</li><li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li></ul>	
	Selasa, 2 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li><li>• Input data pelanggan.</li><li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li><li>• Scan pick up paket.</li><li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li></ul>	
	Rabu, 3 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"><li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li><li>• Input data pelanggan.</li><li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li><li>• Scan pick up paket.</li><li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li></ul>	

I	Kamis, 4 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Jum'at, 5 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Sabtu, 6 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
II	Senin, 8 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Selasa, 9 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	

II	Rabu, 10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Kamis, 11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Jum'at, 12 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Sabtu, 13 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
III	Senin, 15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	

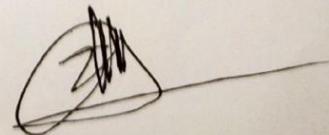
III	Selasa, 16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
	Kamis, 18 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> <li>• Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Jum'at, 19 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
	Sabtu, 20 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
IV	Senin, 22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	

IV	Selasa, 23 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket. Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Rabu, 24 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket. Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Kamis, 25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket. Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Jum'at, 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket. Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	
	Sabtu, 27 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirimkan paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket. Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.</li> </ul>	

V	Senin, 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirim paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
	Selasa, 30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirim paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
	Rabu, 31 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirim paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	
	Kamis, 1 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melayani pelanggan mengirim paket.</li> <li>• Input data pelanggan.</li> <li>• Menempelkan resi yang telah diinput.</li> <li>• Scan pick up paket.</li> </ul> Scan dan Bagging paket untuk dikirim ke Sub Gateway selanjutnya.	

Jombang, September 2022

Pendamping Lapangan,



Eko Juli P.

**Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM)**

**J&T EXPRESS**  
– Express Your Online Business –

**J&T EXPRESS DC\_MANCILAND**

RUKO FIRDAUS BLOK B NO. 8-9 (BARAT MASJID BAITURROCHIM), DS. MANCILAN, KEC.  
MOJOAGUNG, KAB. JOMBANG, JAWA TIMUR 61482

Nomor : 001/DC\_MANCILAND/IX/2022

Lampiran : -

Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EKO JULI PRASETIYO

Jabatan : SUPERVISOR

Alamat : RUKO FIRDAUS BLOK B NO. 8-9 (BARAT MASJID BAITURROCHIM), DS.  
MANCILAN, KEC. MOJOAGUNG, KAB. JOMBANG, JAWA TIMUR 61482

Dengan ini menyatakan :

Nama : Muchamad Izzaq Fernando

NIM : 1961109

Asal Kampus : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PGRI DEWANTARA JOMBANG

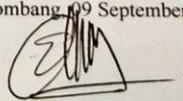
Jurusan Kelas : Manajemen KP-3 SDM 2019

Semester : 7 (Tujuh)

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor J&T EXPRESS DC\_MANCILAND pada tanggal 01 JULI 2022 sampai 01 AGUSTUS 2022

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Jombang, 09 September 2022

  
Eko Juli Prasetyo  
(SPV DC\_MANCILAND)

---

PT. Karya Niaga Abadi  
Jl. Bandara IR. H. Juanda No 81 RT 021 RW 006, Kab. Sidoarjo

**Lampiran Lembar Penilaian Kuliah Kerja Magang (KKM) Dosen Pembimbing**



**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

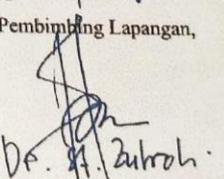
---

**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**

Nama : MUCHAMMAD IZZAD FERNANDO  
 NIM : 1961109  
 Program Studi : MANAJEMEN SDM  
 Tempat Magang : JNT EXPRESS MOJOAGUNG DC MANCILAN  
 Bagian/Bidang : PELAYANAN

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	85
2.	Motivasi	86
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	84
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	84
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	84
6.	Sistematika laporan	84
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	84
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	84
Jumlah		675
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		84,375

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 14 - sept - 22  
 Dosen Pembimbing Lapangan,  
  
 (..... Dr. H. Zubroh .....)



### Lampiran 3 Lembar Penilaian Kuliah Kerja Magang (KKM) di Perusahaan

#### 2.7. Aspek-aspek Penilaian

##### 1. Penilaian oleh Pendamping Lapangan

Tabel 1. Aspek Penilaian oleh Pendamping Lapangan

No.	Aspek Yang Dinilai	Kurang (≤ 50)	Cukup (51-65)	Baik (66-80)	Sangat baik (≥ 81)
1.	Disiplin kerja				85
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja				90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja				90
4.	Kreativitas dan ketrampilan				85
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan				85
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja				85
7.	Kemampuan berkomunikasi				90
8.	Produktivitas kerja*				90

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka dengan rentang antara 10 - 100

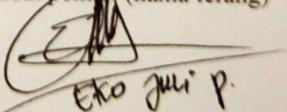
\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

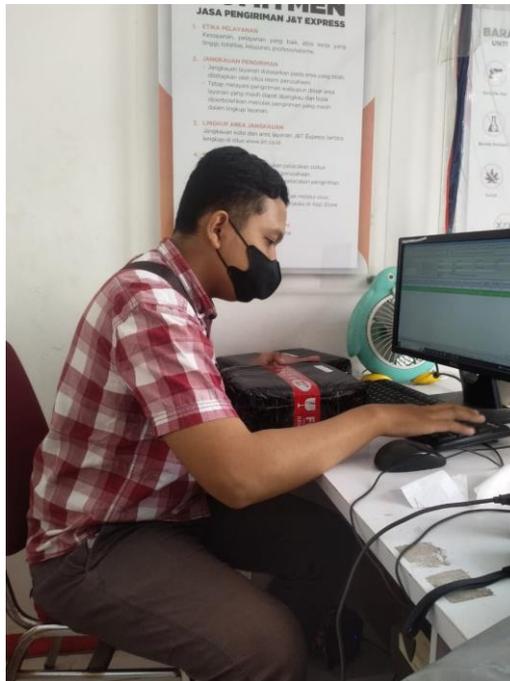
Bien: Mengaplikasikan pengetahuannya dalam  
pekerjaan dan bisa bekerja perhal sistem  
pekerjaan dengan baik dan aktif sangat bagus.

Tanggal:

Pejabat penilai (nama terang)

  
Eko Juli P.  
(tanda tangan dan cap  
perusahaan/institusi)

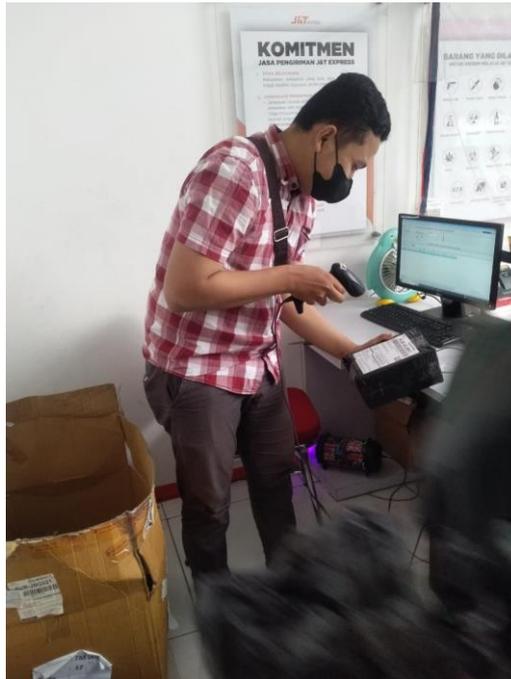
## Lampiran 4 Dokumentasi



Menginput Data Pelanggan



Menempel Resi Pada Paket yang Telah Diinput



Scan Pick Up Paket



Scan dan Bagging Paket untuk Dikirim ke Sub Gateway Selanjutnya