

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN “CUSTOMER SERVICE”
TERHADAP PENJUALAN PRODUK DI PT. TOPSELL RAHARJA
INDONESIA CABANG PLAZA JOMBANG**



Oleh
Mukhamad Erik Imam Taufik 2061112

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2023**

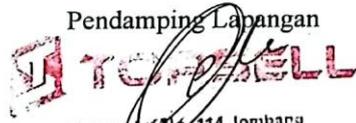
**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN “CUSTOMER SERVICE”
TERHADAP PENJUALAN PRODUK DI PT. TOPSELL RAHARJA
INDONESIA CABANG PLAZA JOMBANG**



Oleh
Mukhamad Erik Imam Taufik (2061112)

Jombang, 22 Agustus 2023

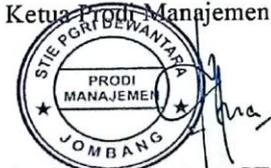
Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Jl. Susdu No. 114 Jombang
Telp. 0857 0888 8881
(David Candra)

Dosen Pembimbing Lapangan

(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

Mengetahui,
Ketua Prodi Manajemen


(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Kami ucapkan puji syukur serta nikmat kepada Allah SWT atas rahmat-nya yang melimpah. Atas terselesaikannya kegiatan magang di PT. TOPSELL PLAZA JOMBANG. Tujuan dibuatnya laporan magang ini yaitu untuk melaporkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan dunia kerja di PT. Topsell Raharja Indonesia cabang Plaza jombang sekaligus untuk memenuhi tugas mahasiswa Kuliah Kerja Magang.

Pihak-pihak yang terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. Abd. Rochim, SE., M.Si. CRA, Selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Deni Widyo Prasetyo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis.
4. PT TOPSEL Plaza Jombang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)
5. Ibu Anis selaku pendamping lapangan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, dan mengawasi selama Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan tadi, maka penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya. Laporan magang ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin.

Jombang, 1 September 2022



Mukhamad Erik Imam Taufik

DAFTAR ISI

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM KULIAH KERJA MAGANG.....	5
2.1 Sejarah Perusahaan	5
2.2 Struktur Organisasi PT Topsell Raharja Indonesia Cabang Plaza Jombang	7
2.3 Kegiatan Umum PT Topsell Plaza Jombang.....	10
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	14
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja magang	14
3.2 Hasil Pengamatan Tempat Magang.....	15
3.3 Usulan Pemecahan masalah / Solusi	16
BAB IV.....	17
KESIMPULAN DAN SARAN	17
4.1 Kesimpulan.....	17
4.2 Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Google maps Topsell.....	3
Gambar 1.2 Toko Tosell Plaza.....	3
Gamabr 1.3 Instagram Topsell.....	11
Gambar 1.4 Facebook Topsell.....	11

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	3
Tabel 1.2.....	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang	19
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	20
Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan	21
Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pendamping Lapangan	22
Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Magang Mahasiswa.....	23
Lampiran 6 Dokumentasi	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kegiatan intrakurikuler yang dikemas dalam sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara. KKM adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan.

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

Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antar dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka KKM ini sekaligus dimaksudkan untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan di STIE PGRI Dewantara sebagai lembaga tenaga profesional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama menjalani perkuliahan. Berdasarkan hal tersebut serta himbuan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara, maka sebagai pelaksanaan mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PT TOPSEL Plaza Jombang yang beralamat di Jl. Gus Dur No.114, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang. Dengan memilih dan mengikuti Kuliah Kerja Magang di PT TOPSEL Plaza Jombang dapat mengetahui tentang pemasaran dalam menjalankan bisnis retail khususnya produk elektronik.

Terlepas dari kegiatan di setiap divisi, PT TOPSEL Plaza Jombang juga mempunyai pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen dan calon konsumen.

1.2 Tujuan Kuliah kerja Magang

Dengan terlaksananya program praktek kerja magang ini diharapkan adanya manfaat timbal balik bagi semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan praktek kerja magang.

Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi mata kuliah magang beserta salah satu syarat program kuliah Manajemen Pemasaran.
2. Meningkatkan pemahaman kepada mahasiswa/i mengenai hubungan antara teori dan penerapannya, sehingga dapat menjadi bekal bagi mahasiswa/i pada saat terjun langsung ke dunia kerja setelah lulus.
3. Menambah informasi dan pengalaman seputar dunia kerja, khususnya pada bagian pelayanan langsung terhadap pelanggan. Sebagai peningkatan belajar bagi mahasiswa/i terhadap kondisi perusahaan yang sebenarnya.

Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui kegiatan pelayanan dan pengecekan pada setiap produk yang dibeli konsumen.
2. Berperan serta dalam proses kerja di bagian pelayanan dan pengecekan.
3. Menyesuaikan program praktek magang dengan kegiatan di lapangan.
4. Untuk mengetahui mengenai semua aktivitas pelayanan dan penawaran produk kepada konsumen.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat dilaksanakannya KKM yaitu :

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.
2. Sebagai timbal balik dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI Dewantara Jombang yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Dapat mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung dilapangan kerja.
2. Mahasiswa dapat memperluas pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dilapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam tim.
4. Mahasiswa mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Perusahaan Yang Bersangkutan :

1. Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan.
2. Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bias merekrut mahasiswa tersebut

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Mahasiswa magang melaksanakan Kuliah Kerja Magang di salah satu Perusahaan Retail Hp dan Aceccories No. 1 di Indonesia Khususnya di KabupatenJombang yaitu di PT. Topsell Raharja Indonesia. Kuliah Kerja Magangdilaksanakan pada :

Tabel 1.1

Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Instansi	:	PT. Topsell Raharja Indonesia Cabang Plaza Jombang, Kabupaten Jombang
Alamat	:	Jl. Gus Dur No.114, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
Kode Pos	:	61419
No. Telepon kantor	:	0857-0888-8881

Gambar 1.1

Google maps Topsell



Gambar 1.2

Toko Topsell Plaza Jombang



1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di PT TOPSEL yang di tempuh selama 1 bulan dimulai pada tanggal 17 Juli 2023 – 19 Agustus 2023. Adapun jam kerja hari Senin sampai Sabtu, yang mana Senin Sampai Sabtu dimulai pukul 08.30 – 17.00. Sebelum memulai pekerjaan setiap harinya karyawan beserta SVP dan SM di TOPSEL Plaza Jombang, melakukan doa bersama dilanjutkan dengan membacakan visi dan misi TOPSEL, setelah itu melakukan breafing dan evaluasi.

BAB II

TINJAUAN UMUM KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

PT. Topsell Raharja Indonesia adalah Perusahaan yang berdiri sejak tahun 1998. Bertumbuh menjadi perusahaan retail handphone & elektronik, Serta berhasil membangun bisnis retail fashion dan perlengkapan bayi (Joy Baby & Kids) yang terus berkembang dan telah memiliki toko yang tersebar diseluruh kota - kota besar yang ada di Indonesia.

PT. Topsell Raharja Indonesia merupakan sebuah perusahaan retail Handphone & Aksesoris No 1 di Indonesia. Berawal dengan hanya memiliki 1 outlet dengan 2 orang karyawan saja, Kemudian PT. Topsell Raharja Indonesia bisa terus berkembang dan hingga sekarang telah memiliki Lima cabang dan Duabelas outlet yang tersebar di berbagai kota dengan total Karyawan mencapai lebih dari 500 orang.

Pencapaian ini tidak terlepas dari terwujudnya tujuan PT. Topsell Raharja Indonesia yaitu “Terhadap Orang Peduli Selalu”, dimana PT. Topsell Raharja Indonesia juga memiliki program CSR (Corporate Social Responsibility) yang menunjukkan kepedulian kepada masyarakat di sekitar.

Hal ini tidak terlepas juga dari pengaruh visi dan misi TOPSELL sendiri yang menyebutkan :

A. Visi

Menjadi Toko Retail Handphone dan Accessories No. 1 di Jawa Timur pada tahun 2026. Untuk mewujudkan visi tersebut dibutuhkan langkah – Langkah yang sistematis dan juga terstruktur, untuk itulah misi TOPSELL dibuat yang menyebutkan kegiatan ataupun Langkah yang perlu TOPSELL lakukan untuk mewujudkan visi menjadi toko retail no. 1 di Jawa Timur pada tahun 2026.

A. Misi

- a. Terhadap kepuasan pelanggan peduli selalu.
- b. Membangun karyawan seutuhnya guna mencapai kemaksimalan.
- c. Membangun sistem bisnis yang up to date.
- d. Membangun kemitraan yang berintegritas.
- e. Bermanfaat untuk kemajuan bangsa.

TOPSELL bukan hanya toko retail yang menjual handphone, laptop ataupun elektronik tetapi TOPSELL juga memiliki value yang mungkin tidak dimiliki toko retail lain

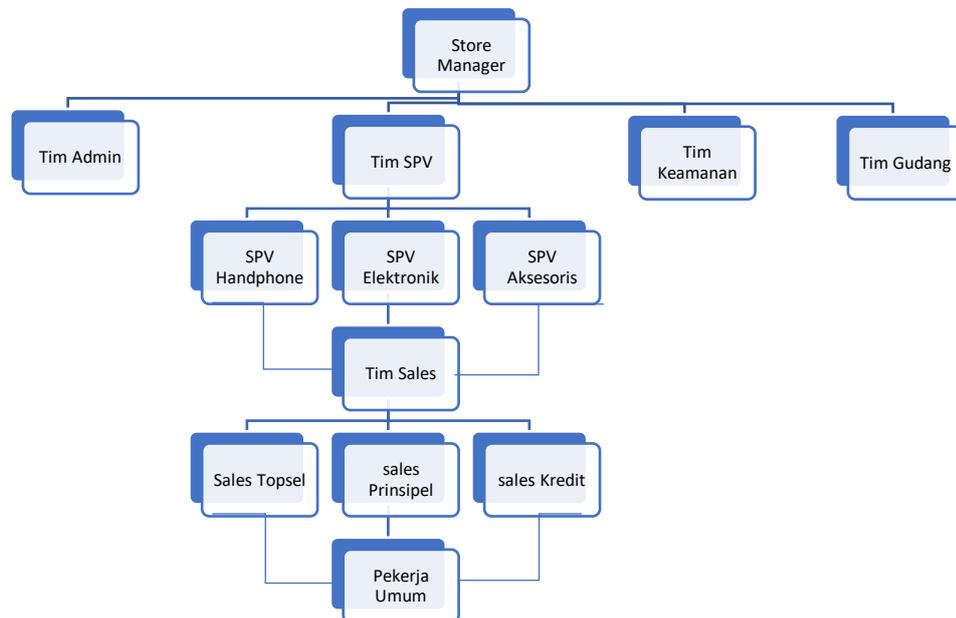
B. Value

- a. Integrity, Kejujuran dan Pantang Menyerah.
- b. Noble, Kerja Tulus, Melakukan Sesuatu Untuk Kepentingan Lebih Besar, Sesuatu Yang Mulia.
- c. Give The Best, Kerja Keras, Kerja Pandai dan Terus Mau Belajar.
- d. Other We Care And Serve, Perhatian, Empati, Menghormati OrangLain, Melayani Orang Lain Sebagai Gaya Hidup. 5. Discipline, Tnggung Jawab, Melakukan Apa Yang Seharusnya Dilakukandan Ketekunan.

2.2 Struktur Organisasi PT Topsell Raharja Indonesia Cabang Plaza Jombang

yang cukup besar dengan cukup banyak karyawan, dikarenakan itu dibutuhkan struktur organisasi yang jelas dan terperinci sehingga kegiatan perusahaan bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Struktur organisasi pada PT. Topsell Raharja Indonesia Cabang Plaza Jombang dipisahkan menggunakan beberapa garis. Garis rentang kendali digunakan owner atau pemilik perusahaan untuk mengontrol kinerja seluruh karyawan dibawahnya dan menjelaskan bahwa setiap divisi dan bagian memiliki penanggung jawab masing-masing. Garis rentang komunikasi ini juga dipergunakan untuk mengkomunikasikan kinerja karyawan atau setiap divisi kepada pimpinan.

STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN RETAIL PT. TOPSELL RAHARJA INDONESIA CABANG PLAZA JIOMBANG TAHUN 2023



Tabel 1.2

Struktur Organisasi

Berikut adalah tugas dan kewenangan pada setiap divisi

1. Store Manager
 - a. mengelola karyawan
 - b. menjaga ketersediaan stok produk
 - c. mengelola keuangan
 - d. memastikan kepuasan pelanggan.
 - e. Melakukan kegiatan koordinasi dengan para karyawan secara aktif
2. Tim Admin
 - a. Melakukan input atau pemasukan data penjualan.
 - b. Membuat laporan mengenai persediaan barang di toko secara rutin.
 - c. Melakukan tagihan dan menerima tagihan pembayaran terhadap penjualan yang telah dilakukan sales.
 - d. Melakukan pemeriksaan terhadap daftar absensi rutin karyawan dan mengevaluasi gaji karyawan.
 - e. Merancang dan membuat keuangan toko.
3. Tim SPV
 - a. Memastikan konsumen merasa puas dengan layanan toko.
 - b. Memastikan penjualan toko mencapai target yang telah ditentukan.
 - c. Memastikan para sales mencapai target penjualan seperti yang diharapkan.
 - d. Memastikan Stok barang sesuai dengan permintaan konsumen.
 - e. Memastikan Kinerja Toko berjalan dengan lancar.
4. SPV Handphone
 - a. Memastikan konsumen merasa puas dengan layanan toko.
 - b. Memastikan penjualan handphone mencapai target yang telah ditentukan.
 - c. Memastikan para sales mencapai target penjualan handphone seperti yang diharapkan.
 - d. Memastikan Stok handphone sesuai dengan permintaan konsumen.
 - e. Memastikan Kinerja sales handphone berjalan dengan lancar.
5. SPV Aksesoris
 - a. Memastikan konsumen merasa puas dengan layanan toko.
 - b. Memastikan penjualan aksesoris mencapai target yang telah ditentukan.

- c. Memastikan para sales aksesoris mencapai target penjualan seperti yang diharapkan.
 - d. Memastikan Stok barang aksesoris sesuai dengan permintaan konsumen.
 - e. Memastikan Kinerja Toko berjalan dengan lancar.
6. SPV Elektronik
- a. Memastikan konsumen merasa puas dengan layanan toko.
 - b. Memastikan penjualan barang elektronik mencapai target yang telah ditentukan.
 - c. Memastikan para sales elektronik mencapai target penjualan seperti yang diharapkan.
 - d. Memastikan Stok barang elektronik sesuai dengan permintaan konsumen.
 - e. Memastikan Kinerja Toko berjalan dengan lancar.
7. Tim Keamanan
- a. Bertanggung jawab terhadap keamanan toko
 - b. Bertanggung jawab menata ketertibab parkir konsumen dan pegawai
 - c. Menjaga ointu masuk dan pintu keluar toko
 - d. Melakukan pemeriksaan terhadap karyawan yang keluar masuk
8. Tim Gudang
- a. Menerima barang masuk ke gudang.
 - b. Membuat laporan penerimaan barang untuk arsip di gudang dan untuk akunting.
 - c. Mengatur letak barang agar gampang dikeluarkan.
 - d. Membuat surat pengantar barang yang keluar dari gudang.
 - e. Membuat laporan keluar masuk barang setiap hari maupun akhir bulan.
 - f. Memastikan tidak ada barang yang hilang dari gudang.
 - g. Mengambil dan menyerahkan barang kepada divisi yang meminta.
 - h. Melakukan stock opname antara laporan dengan barang yang ada di dalam gudang. Jika jumlahnya tidak sama, maka segera laporkan kepada kepala gudang.
9. SalesTopsell
- a. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan Topsell.

- b. Meningkatkan penjualan secara online maupun offline.
- c. Menjalankan aktivitas pemasaran.
- d. Memantau keuangan Topsell.
- e. Mengevaluasi kegiatan sales.
- f. Menjaga citra perusahaan dengan mitra pemasok.
- g. Membuat laporan mengenai aktivitas area penjualan kepada atasan.

10. Sales Prinsipel

- a. menerapkan berbagai macam strategi marketing untuk meningkatkan penjualan dan mendukung distributor dalam mencapai omzet.

11. Sales Kredit

- a. Menawarkan kredit untuk customer yang membeli produk
- b. Menjelaskan keunggulan dari pembayaran menggunakan kredit
- c. Membantu customer mengurus kredit hingga selesai

12. Pekerja Umum

- a. Mengontrol kebersihan lingkungan toko Topsell
- b. Membantu divisi lain jika diperlukan

2.3 Kegiatan Umum PT Topsell Plaza Jombang

PT Topsell Raharja Indonesia merupakan sebuah usaha yang bergerak pada bidang retail elektronik dan gadget, yang menyediakan berbagai barang elektronik dari berbagai brand terkenal mulai dari Samsung, Apple, xiaomi, Oppo, Aqua, Panasonic dan lain-lain. Dari berbagai brand tersebut TOPSELL dituntut untuk menjual produk setiap bulannya dengan target yang berbeda beda, dengan adanya kewajiban tersebut maka dibutuhkan strategi pemasaran untuk bisa meningkatkan penjualan.

Strategi penjualan yang unik dan kreatif akan menjadikan para konsumen lebih tertarik dengan produk yang kita pasarkan dibanding dengan strategi penjualan yang mainstream atau umum digunakan oleh banyak perusahaan lainnya.

Untuk itu PT. TOPSELL Raharja Indonesia khususnya cabang Plaza Jombang tempat mahasiswa magang, melakukan beberapa strategi pemasaran, yaitu sebagai berikut :

3. Melakukan Promosi

Kegiatan promosi penjualan digunakan untuk memberikan informasi kepada konsumen ataupun calon konsumen yang bertujuan untuk merangsang tindakan spesifik dan berjangka waktu yang lebih cepat daripada periklanan yaitu tindakan pembelian. Promosi penjualan selain itu juga digunakan untuk memenangkan persaingan diantara produk sejenis. Alat promosi penjualan yang sering digunakan adalah pemberian hadiah berupa (voucher) langsung berupa potongan harga, free aksesoris maupun undian berhadiah, juga dengan diadakan Giveaway serta aktif di media sosial seperti Instagram dan Facebook yang telah dilakukan oleh PT. Topsell Raharja Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Pemberian hadiah langsung (voucher) pada setiap pembelian Hp diatas harga dua juta rupiah, misalnya voucher potongan pembelanjaan 100 ribu rupiah, Accesoris berbagai macam pilihan yang telah di sediakan. Pemberian hadiah tersebut dari tahun ke tahun semakin meningkat yang diberikan kepada konsumen.

- b. Aktif sosial media seperti Instagram dan Facebook juga di lakukan olehPT. Topsell Raharja Indonesia guna mempermudah masyarakat untuk mengetahui promo yang sedang berjalan dan mengetahui barang yang diinginkan.



Gambar 1.3
Instagram Topsell



Gambar 1.4
Facebook Topsell

- c. Giveaway adalah aktivitas yang diterapkan oleh PT. Topsell Raharja Indonesia dengan cara memberikan hadiah bersyarat. Jadi peserta harus memenuhi syarat yang telah diterapkan sesuai tujuan giveaway, mulai dari meramaikan postingan, hingga melakukan challenge tertentu. Giveaway juga tentunya akan meningkatkan penjualan, menambah followers, mempromosikan produk baru, menaikkan traffic website, dan lain sebagainya.
4. Mengikuti Beberapa Event Event yang diikuti oleh PT. Topsell Raharja Indonesia bertujuan untuk memperkenalkan produk handphone yang bertujuan mengenalkan kepada masyarakat. Event tersebut diselenggarakan berdasarkan kebutuhan perusahaan sebagai salah satu cara mereka untuk mempromosikan produk handphone, misalnya waktu launching produk terbaru dari beberapa merk handphone yang sudah bekerja sama dengan PT. Topsell Raharja Indonesia. Baru-baru ini tepatnya pada bulan September 2022 event yang diikuti oleh PT. Topsell Raharja Indonesia adalah acara “Festival Samsung Penuh Kejutan”
5. Publisitas Publisitas merupakan sejumlah informasi seseorang, barang, atau organisasi yang disebar luaskan ke masyarakat melalui media tanpa dipungut biaya, atau tanpa pengawasan dari sponsor. Program promosi ini mendukung program promosi yang lain dengan berhubungan, komunikasi, dan dengan pihak lain perusahaan, baik masyarakat luas maupun lembaga-lembaga pemerintah 11 maupun swasta. Salah satu kegiatan publisitas yang sering digunakan adalah menjadi sponsor dalam kegiatan masyarakat. Selain itu branding memasang media promosi seperti menjadi branding rumah makan, warung kecil dan kantor polisi. Hal ini bertujuan untuk membangun citra PT. Topsell Raharja Indonesia.
6. Melakukan Personal Selling Personal Selling merupakan interaksi antara individu, saling bertemu muka yang dirujuk untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain. Kegiatan Personal Selling PT. Topsell Raharja Indonesia dititik beratkan pada Sales Advisor melalui kegiatan door to

door, Flyer (sebar brosur) dengan tujuan menjual produk atau jasa dan memperkenalkan produk atau jasa dari PT. Topsell Raharja Indonesia. Di samping itu juga terdapat Sales Advisor yang bertugas melayani pembeli yang berkunjung langsung di toko. Dengan penggunaan personal selling, konsumen akan memperoleh penjelasan rinci mengenai produk yang di tawarkan PT. Topsell Raharja Indonesia. Sales advisor juga melakukan FollowUp yaitu menghubungi kembali konsumen yang pernah melakukan pembelian produk di PT. Topsell Raharja Indonesia, yaitu dengan menginformasikan tentang promosi juga produk baru kepada konsumen tujuannya adalah untuk membuat konsumen lama menjadi loyal.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang	: 17 Juli 2023 – 19 Agustus 2023
Hari Magang	: Senin - Sabtu
Libur Magang	: satu hari (hari minggu)
Waktu Magang	: 08.30– 17.00

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang	: PT. TOPSELL Raharja Indonesia cabang
Plaza Jombang	Plaza Jombang
Alamat	: Jl. Gus Dur No.114, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang
Telepon	: 0857-0888-8881
Intagram	: @topsell.jombang
Email	: cs.topsellgroub@gmail.com

Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini mahasiswa ditempatkan pada bagian Sales Penjualan. Sales Penjualan sendiri memiliki tugas melayani para calon customer, mulai dari menyambut calon customer di pintu depan, mendampingi dan juga melayani customer untuk bisa mendapatkan produk yang diinginkan

Kualitas pelayanan kepada pelanggan memiliki dampak yang besar terhadap upaya pemasaran jasa rental kendaraan. Pelayanan yang memuaskan pelanggan tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang dapat memengaruhi pandangan merek dan reputasi perusahaan. Apabila pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan menerima bantuan yang efektif, mereka lebih cenderung untuk tetap setia dan mungkin merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain. Di era di mana ulasan dan rekomendasi pelanggan mudah diakses oleh banyak orang, kualitas pelayanan pelanggan yang unggul dapat menjadi modal berharga dalam upaya pemasaran produk. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat merusak citra perusahaan dan menghambat pertumbuhan bisnis melalui efek negatif yang menyebar melalui percakapan atau media sosial.

Dengan demikian, menjaga kualitas pelayanan pelanggan yang tinggi menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi kesuksesan pemasaran produk.

3.2 Hasil Pengamatan Tempat Magang

Berdasarkan pengalaman magang yang telah dilakukan oleh mahasiswa sebagai sales penjualan, sales penjualan merupakan posisi dengan tanggung jawab yang cukup besar dikarenakan sales penjualan adalah orang yang bertemu langsung dengan customer. Sales penjualan bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan juga kepuasan untuk itu sebagai sales mahasiswa harus bisa bersifat ramah, sigap dan juga fleksibel dalam menghadapi customer yang beraneka ragam. Karena keramahan dan pelayanan yang baik adalah salah satu dari value yang dimiliki PT. Topsell Raharja Indonesia.

Dalam berlangsungnya kegiatan perusahaan setiap harinya, tentu perusahaan sebesar Topsell Raharja Indonesia juga memiliki masalah yang beraneka ragam setiap harinya, khususnya dalam hal ini pada PT. Topsell raharja Indonesia cabang Plaza Jombang tempat mahasiswa melaksanakan Kuliah Kerja magang. Ada beberapa masalah yang dapat diamati oleh mahasiswa :

1. Jumlah sales masuk yang berbeda setiap pagi harinya, Topsell menggunakan sistem shift yang dibagi menjadi beberapa shift :
 - a. Shift pagi (08.30 – 13.00) kemudian istirahat dan karyawan akan masuk kembali pada pukul (16.30 – 21.00)
 - b. Shift siang (13.00 – 21.00)
 - c. Fulltime dari pukul (08.30 – 21.00) Dikarenakan sistem tersebut, sering terjadi kekurangan karyawan pada jam pagi dan tak jarang banyak customer yang tidak tertangani
2. Sales yang terkadang kurang detail dalam menjelaskan mengenai garansi sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman antara customer dan pihak Topsell

Adapun kendala yang dialami mahasiswa saat melakukan kegiatan kuliah kerja magang adalah sedikit kesulitan dalam menyesuaikan diri dikarenakan mahasiswa belum pernah berada pada lingkungan kerja sebelumnya dengan berbagai masalah dalam kuliah kerja magang.

3.3 Usulan Pemecahan masalah / Solusi

1. Untuk mengatasi masalah kekurangan staff sales, mahasiswa membantu dengan *menghandle* customer secara mandiri. Dan dari pihak Topsell sendiri dengan merekrut staff sales tambahan
2. Untuk masalah sales yang kurang detail dalam menjelaskan mengenai garansi, mahasiswa bisa membantu dengan mengingatkan. Dan dari pihak Topsell sendiri akan melakukan evaluasi setiap pagi
3. Untuk masalah yang dihadapi mahasiswa dalam kesulitan menyesuaikan dalam lingkungan kerja, mahasiswa bisa lebih aktif bertanya dan bersosialisasi khususnya dengan staff sales yang sudah senior.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengamatan selama 1 bulan dari (17 Juli – 19 Agustus 2023) pada PT. Topsell Raharja Indonesia, dapat ditarik kesimpulan Mahasiswa magang mendapatkan pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja nyata dari KKM yang dilaksanakan oleh mahasiswa magang, sehingga mahasiswa magang dapat memahami berbagai karakteristik dari setiap orang yang ada di PT. Topsell Raharja Indonesia. Strategi penjualan yang diterapkan di PT. Topsell Raharja Indonesia adalah Mengikuti Beberapa Event, Melakukan Personal Selling, Melakukan Promosi, Mengadakan Giveaway, dan Melakukan Publisitas.

4.2 Saran

Berkembangnya sebuah perusahaan merupakan salah satu usaha keras dari pemasaran yang baik. Namun perlu disadari dengan dunia digital yang begitu mendominasi saat ini perlu adanya inovasi yang berkelanjutan agar dapat melaksanakan promosi yang baik dan efisien dan dapat terus mengikuti perkembangan dunia digital. Sehingga diharapkan PT. Topsell Raharja Indonesia menjadi semakin berkembang dan dapat mencapai visi yang dicanangkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Nuriyah, A. (2022, December 6). *Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di pt. Topsell Raharja Indonesia Cabang Mojosongo jombang*. LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) DI PT. TOPSELL RAHARJA INDONESIA CABANG MOJOSONGO JOMBANG - REPOSITORY STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG. <http://repository.stiedewantara.ac.id/3266/>
- Toko online Handphone Terpercaya*. TOPSELL. (2023, August 25). <https://www.topsellbelanja.com/>
- Tim. (2023). *Pedoman Kuliah Kerja Magang Tahun 2023 Prgram Studi Manajemen*. STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang



PT. TOPSELL Raharja Indonesia
Alamat : Jl. Gus Dur No.114, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kab. Jombang
No. Telepon : 0857-0888-8881

SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Kepada Yth :
Kepala Program Studi Magang
STIE PGRI Dewantara Jombang
Ditempat :

Dengan Hormat,

Memperhatikan surat magang yang telah diajukan oleh mahasiswa dari STIE PGRI Dewantara Jombang perihal Permohonan Kerja Magang yang diajukan kepada kami :

Maka dengan ini kami beritahukan :

1. Permohonan tersebut dapat kami setujui
2. Mahasiswa yang ditetrima yaitu :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan
1	Mukhamad Erik Imam Taufik	2061112	Manajemen Pemasaran
2	Moh. Bagus Nasrulloh	2061152	Manajemen Pemasaran

3. Jadwal kerja magang dimulai tanggal 17 Juli – 19 Agustus 2023
4. Pada pelaksanaan Kerja Magang mahasiswa wajib mematuhi tata tertib

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Jombang 22 Agustus 2023

Hormat kami,

Store Manejer TOPSELL Plaza Jombang

(Ibu. Siti Nur Anisa)

Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



PT. TOPSELL Raharja Indonesia
Alamat : Jl. Gus Dur No.114, Candi Mulyo, Kec. Jombang, Kab. Jombang
No. Telepon : 0857-0888-8881

SURAT KETERANGAN SELESAI MAGANG KERJA

Yang bertanda tangan dibaeah ini :

Nama : Ibu Siti Nur Anisa

Jabatan : Store Manajer TOPSELL Plaza Jombang

Menerangkan bahwa :

Nama : Mukhamad Erik Imam Taufik

NIM : 2061112

Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di perusahaan PT. TOPSELL Raharja Indonesia cabang Plaza Jombang selama satu bulan terhitung sejak tanggal 17 Juli 2023 – 19 Agustus 2023, kepada mahasiswa tersebut bisa menerapkan serta juga memanfaatkan ilmu, dan pengetahuan yangyang telah diperoleh untuk dapat digunakan semestinya. Selanjutnya surat keterangan magang kerja ini dapat digunakan sebagai salah satu syarat dalam penyusunan laporan kuliah kerja magang (KKM) tahun 2023.

Demikian surat keterangan magang ini saya dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 22 Agustus 2023
TOPSELL Plaza Jombang
Store Manejer

Ibu. Siti Nur Anisa

Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI – (BAIK SEKALI)
 Jin prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang, teip. (0321) 865180 fax : 853807
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG

Nama : Mukhamad Erik Imam taufik

NIM : 2061112

Program Studi : Manajemen

Tempat KKM : TOPSELL Plaza Jombang

Bagian/Bidang : Sales Penjualan

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

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
 *Peserta magang menghasilkan produk/karya

Catatan : lebih cepat beradaptasi sebaik mungkin

Jombang, 22 agustus 2023
 Pejabat penilai (David Candra)



Jl. Gusdur No. 119 Jombang
 Telp. 0321-0688 8881

(tanda tangan dan cap perusahaan / lembaga)

Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)

Jln Prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang, Telp: 0321-865180 Fax:853807
e-mail : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG

Nama : Mukhamad Erik Imam Taufik
NIM : 2061112
Program Studi : Manajemen
Tempak KKM : TOPSELL RAHARJA INDONESIA
Bagian/Bidang : Sales Penjualan

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai (angka 0-100)
1.	Keaktifan konsultasi	93
2.	Motivasi	92
3.	Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM	91
4.	Tata bahasa dan keterampilan laporan	91
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	93
6.	Sistematika laporan	92
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	92
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
	NILAI TOTAL	736
	NILAI AKHIR (RATA-RATA) = NILAI TOTAL/8	92

Jombang, 6 September 2023
Dosen Pembimbing Lapangan


(Deni Widyo Prasetyo, SE., MM)

Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Magang Mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRIDEWANTARA
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI – (BAIK SEKALI)

Jln prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang, telp. (0321) 865180 fax : 853807
Email : info@sticdewantara.ac.id website : www.sticdewantara.ac.id

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Mukhamad Erik Imam Taufik
NIM : 2061112
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat KKM : PT TOPSELL Raharja, Cabang Plaza Jombang
Bagian/Bidang : Sales Penjualan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	17 Juli	Mahasiswa melakukan Pengenalan lingkungan kerja	
	18 Juli	Mahasiswa melakukan perkenalan diri kepada semua staff TOPSELL	
	19 Juli	Mahasiswa Diajarkan untuk menyambut customer	
	20 Juli	Mahasiswa Diminta untuk membantu sales melayani customer	
	21 Juli	Mahasiswa diajak untuk mengikuti daily activity pagi Mahasiswa diminta untuk membantu sales melayani customer	
	22 Juli	Mahasiswa diajak untuk melakukan daily activity pagi Mahasiswa diminta membantu mendisplay handphone second	

II	23 Juli	Mahasiswa diminta membantu menyebarkan flayer di jalan depan toko Topsel	
	24 Juli	Mahasiswa diajarkan cara marketing secara langsung, dengan cara memberitahukan promo pada hari itu melalui pengeras suara didepan topsel	
	25 Juli	Mahasiswa diminta membantu sales melayani customer	
	26 Juli	Mahasiswa diajarkan cara membersihkan handphone second	
	27 Juli	Mahasiswa diajarkan repacking handphone second agar lebih rapi	
	28 Juli	Mahasiswa diajarkan mendata dan juga memperbaiki harga handphone	
III	29 Juli	Mahasiswa diminta membantu membersihkan handphone second	
	30 Juli	Mahasiswa diajarkan follow up customer	
	31 Juli	Ijin tidak masuk dikarenakan sakit	
	1 Agustus	Mahasiswa diajarkan membungkus laptop menggunakan plastik tipis untuk, pada laptop yang akan didisplay	
	2 Agustus	Mahasiswa diajarkan mendisplay printer	
	3 Agustus	Mahasiswa diajarkan mengecek handphone yang dibeli customer	
IV	4 Agustus	Mahasiswa diajarkan untuk membantu mengecek handphone yang dibeli customer	
	5 Agustus	Mahasiswa diajarkan untuk menhandel customer sendiri dan diajarkan untuk menawarkan crossing produk	
	6 Agustus	Mahasiswa diminta membantu menhandle customer laptop	
	7 Agustus	Mahasiswa diminta untuk membantu mengecek laptop yang dibeli customer	
	8 Agustus	Mahasiswa diminta untuk membantu tim elektronik mengambil barang yang dikirim dari pusat	
	9 Agustus	Mahasiswa diajarkan packing barang elektronik	

V	10 Agustus	Izin untuk mengurus berkas dikampus	
	11 Agustus	Mahasiswa diajarkan alur pemesanan produk pada topsel	
	12 Agustus	Mahasiswa diminta bantuan untuk menyusun laptop di Gudang	
	13 Agustus	Mahasiswa diminta untuk membantu membagikan flayer pada event karnaval	
	14 Agustus	Mahasiswa diminta membantu membagikan flayer pada acara gowes di PEMKAB Jombang	
	15 Agustus	Mahasiswa diajarkan memberikan grade handphone second	
VI	16 Agustus	Mahasiswa diminta untuk sigap menghandle customer yang mencari barang lain	
	17 Agustus	Mahasiswa diminta untuk membantu untuk mendisplay sepeda listrik	
	18 Agustus	Mahasiswa diminta untuk membantu untuk mendisplay sepeda listrik	
	19 Agustus	Mahasiswa diminta untuk sigap menghandle customer yang mencari barang lain Mahasiswa berpamitan dan berterima kasih kepada seluruh staff Topsell	

Jombang, 22 Agustus 2023
Pendamping Lapangan



PT. TOPSELL
Jl. Iskandar No. 114 Jombang
Telp. 0357 9222 8821

(David Candra)

Lampiran 6 Dokumentasi



