

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI UD. FAVOURITE JOMBANG**



Oleh :

WILDIA FANNISYA

2161016

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)
PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2024**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DI UD. FAVOURITE JOMBANG**



Oleh
Wildia Fannisyah 2161016

Jombang, 8 September 2024

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



Dina Prihatiningtyas

Dosen Pendamping Lapangan

Wasis, SE, MM
NIDN. 0710097301

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM.
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Terimakasih penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) di UD. Favourite dengan secara baik dan tepat waktu.

Laporan ini telah disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Kuliah Kerja Magang yang merupakan bagian kurikulum di STIE PGRI Dewantara pada Program Studi Manajemen. Saat penulis mengalami proses magang tersebut, penulis berkesempatan untuk mempelajari dan mengimplementasikan berbagai konsep manajemen sumber daya manusia yang penulis pelajari selama di bangku perkuliahan dalam bentuk kerja nyata, khususnya dalam upaya untuk meraih efektifitas hubungan dengan pelanggan di UD. Favourite Jombang.

Penulis sadar bahwa tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, laporan ini tidak akan selesai. Maka dari itu, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M. Si, CRA., selaku ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Erminati Pancaningrum, S.ST., MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Wasis, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Lapangan

4. Bapak Sugiharto, S.T., selaku pemilik UD. Favourite
5. Ibu Dina Prihatinningtias, S.P.D, Selaku Pendamping Lapangan Bagian
Kepala Staff Produksi
6. Seluruh karyawan UD. Favourite.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya dalam memahami pentingnya penerapan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas hubungan pelanggan.

Jombang, 1 September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR GAMBAR.....	V
DAFTAR LAMPIRAN	VI
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
2.1. Latar Belakang.....	1
2.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
2.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	3
2.4. Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
2.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	5
BAB II	
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	6
2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.1.1 Logo UD. Favourite.....	7
2.1.2 Visi Misi UD. Favourite.....	8
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan.....	9
2.2.1 Keuangan	9
2.2.2 Pemasaran	11
2.2.3 Oprasional	11
2.3 Struktur Organisasi	12
BAB III	
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	13
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang.....	13
3.1.1 Waktu Pelaksanaan Magang	13
3.1.2 Waktu Kerja	13
3.1.3 Tempat Magang.....	13
3.1.4 Posisi Dan Tanggung Jawab.....	13
3.1.5 Kaitan Dengan Bidang Kerja Lain.....	15
3.1.6 Pembahasan Pelaksanaan Kerja	15
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	16

3.3	Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....	17
BAB IV		
	PENUTUP.....	20
4.1	Kesimpulan	20
4.2	Saran	21
	DAFTAR PUSTAKA.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi UD. Favourite.....	
Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	
Gambar 2.2 Pencapaian perusahaan.....	
Gambar 2.3 Struktur Organisasi.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Magang.....	
Lampiran 2. Form aktivitas harian magang / <i>log book</i>	
Lampiran 3. Sertifikat magang.....	
Lampiran 4. Penilaian pendamping lapangan.....	
Lampiran 5. Penilaian dosen pendamping lapangan.....	
Lampiran 6. Dokumentasi.....	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif saat ini, cara kita mengelola sumber daya manusia (SDM) bisa diibaratkan seperti mengatur sebuah orkestra. Setiap musisi atau karyawan harus dapat berkolaborasi dengan baik agar melodi yang dihasilkan bisa harmonis dan menyentuh hati pendengar. Human Resource Management (HRM) bukan hanya tentang merekrut orang-orang yang tepat, tetapi juga membangun hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya. Ini sangat penting bagi UD. Favourite Jombang, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang [sebutkan bidang usaha], di mana hubungan yang baik dengan pelanggan adalah kunci sukses dalam menjalankan bisnis.

UD. Favourite Jombang memahami bahwa untuk bisa bersinar di tengah persaingan, mereka perlu mengimplementasikan HRM yang terintegrasi. Bayangkan jika setiap karyawan bisa berinteraksi dengan pelanggan layaknya sahabat yang selalu siap membantu; pasti pelanggan akan merasa lebih puas dan loyal. Tujuan utama dari pengelolaan ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang lebih responsif dan proaktif. Namun, seperti halnya dalam sebuah pertunjukan, ada tantangan yang harus dihadapi, terutama dalam hal pelatihan, komunikasi, dan motivasi karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan.

Kuliah Kerja Magang atau KKM bertema “Penerapan Human

Resource Management Dalam Meningkatkan Efektivitas Customer Relations di UD. Favourite Jombang” bertujuan untuk menemukan cara-cara terbaik dalam menerapkan Human Resource Management atau HRM. Yang dimana peserta berharap bahwa hal ini mampu memperbaiki hubungan dengan pelanggannya, membuat dampak yang positif terhadap reputasi perusahaan pada pelanggan, dan memberikan uji coba pada konsep HRM dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Serta upayanya adalah mengidentifikasi hambatan potensial yang mungkin muncul dalam mengadopsi dan menerapkan strategi HRM yang telah berhasil dipecahkan. Dengan demikian, manfaat KKM tersebut tidak hanya diperuntukkan bagi peserta magang, tetapi juga untuk UD. Favourite Jombang dalam meningkatkan kualitas interaksi dengan pelanggan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1.2.1 Tujuan Umum

Mengembangkan pemahaman dan keterampilan mengenai praktik manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas hubungan pelanggan di UD. Favourite Jombang dan mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis struktur organisasi. Mengamati dan menganalisis struktur organisasi UD. Favourite Jombang saat ini, termasuk peran masing-masing departemen untuk mendukung hubungan pelanggan.
2. Melakukan observasi pada pelatihan dan pengembangan karyawan di UD.

3. Favourite Jombang untuk mengamati dan menganalisis bagaimana strategi HRM yang diimplementasikan dalam pelatihan tersebut. Sekaligus melakukan studi kasus dan evaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
4. Mengembangkan rekomendasi strategi HRM yang praktis untuk UD. Favourite guna lebih meningkatkan efisiensi layanan dan hubungan pelanggan.
5. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan kepercayaan diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
6. Mendapatkan pengalaman praktik kerja secara langsung.

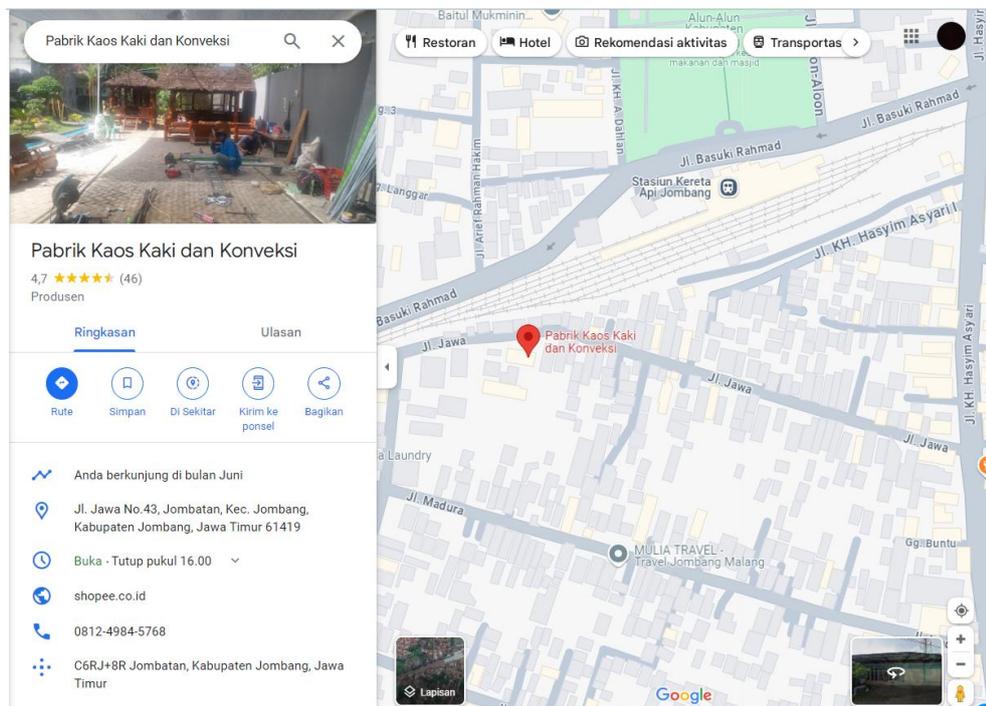
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Mahasiswa dapat memperoleh pemahaman praktis tentang manajemen sumber daya manusia dan penerapannya dalam meningkatkan hubungan pelanggan di dunia bisnis nyata.
2. Peserta magang juga bisa melatih kemampuan analisis mereka dengan mempelajari struktur organisasi dan strategi HRM yang diterapkan di UD. Favourite Jombang.
3. Mahasiswa juga dapat meningkatkan keterampilan mereka dalam merancang dan merekomendasikan strategi HRM yang efektif untuk meningkatkan layanan pelanggan dan efisiensi perusahaan.

4. Program magang ini membantu mengasah soft skills mahasiswa, seperti komunikasi, rasa percaya diri, serta sikap dan perilaku profesional yang sangat penting di dunia kerja.
5. Terakhir, mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja langsung yang bermanfaat bagi pemahaman mereka tentang dunia kerja dan persiapan untuk bidang pekerjaan yang lebih besar.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan pada UD. Favourite Jombang di bagian Human Resource Management yang berlokasi di Jl. Jawa No.43, Jombatan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419.



Gambar 1.1 lokasi UD. Favourite

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan selama 52 (lima puluh dua) hari kerja, terhitung mulai tanggal 1 Juli 2024 s/d 31 Agustus 2024. Dengan jadwal masuk mulai hari Senin-Jumat Pukul 08.30-16.30.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

UD. Favourite adalah perusahaan konveksi di Kota Jombang yang berdiri sejak tahun 2005. Pada awalnya UD. Favourite hanya menjual seragam sekolah, kaos kaki sekolah dan ikat pinggang saja. Namun setelah 5 tahun berjalan UD. Favourite menambah berbagai macam produk seperti kaos custom sablon manual, kaos kaki bayi, kaos kaki dewasa dan kaos kaki custom. Tahun demi tahun berganti UD. Favourite semakin berjaya kini produknya sudah dijual di luar Kota Jombang. Hingga pada tahun 2020 UD. Favourite mengalami krisis karena Covid-19, semua produk konveksi yang dijual ke sekolah-sekolah seperti kaos kaki terpaksa harus berhenti produksi. Hal ini menjadi titik awal terbentuknya toko online UD. Favourite.

UD. Favourite membuat toko online yang diberi nama Tokomurah4 dan Zaenab Store di Shopee, Lazada dan Tiktok shop. Dengan pengalaman lebih dari 15 tahun di industri konveksi dalam waktu 1 bulan saja ke dua toko online UD. Favourite berhasil menjadi star seller. Hingga per harinya mampu menangani ribuan pesanan dari seluruh Indonesia. Karena bisnis semakin berkembang pesat, UD. Favourite menambah berbagai macam produk seperti tas ransel, tas spoonbond, dompet, sandal karakter, sajadah karakter, sarung anak, sweater, jersey, kaos sablon DTF, pakaian dalam, segala macam bordir dan masih banyak lagi.

Kini tidak hanya toko onlinenya saja yang terkenal tapi offline storenya juga. Karena UD. Favourite dapat menawarkan solusi produksi yang komprehensif, didukung oleh tim ahli dan fasilitas modern yang memenuhi standar industri. Keunggulan UD. Favourite terletak pada fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan klien, mulai dari produksi massal hingga pesanan khusus dengan jumlah terbatas. UD. Favourite memiliki komitmen untuk terus berinovasi, memperbaiki kualitas dan mengutamakan kepuasan pelanggan. UD. Favourite telah melayani berbagai macam klien, mulai dari usaha kecil menengah hingga merek fashion ternama.

2.1.1 Logo UD. Favourite



Gambar 2.1 logo perusahaan

Logo ini terdiri dari sebuah matahari dengan delapan sinar dan sebuah huruf F hitam pada pusat latar matahari. Matahari merupakan simbol energi dan panas, sedangkan huruf F besar merupakan sebuah nama perusahaan yang mewakili Favourite. Huruf tersebut melambangkan perusahaan yang memasok energi atau kehangatan, atau perusahaan yang berfokus pada inovasi dan kemajuan. Sinar kuning juga melambangkan kehangatan

kekeluargaan. Kekeluargaan disini adalah kekeluargaan baik ke customer maupun karyawan.

2.1.2 Visi Misi UD. Favourite

Visi:

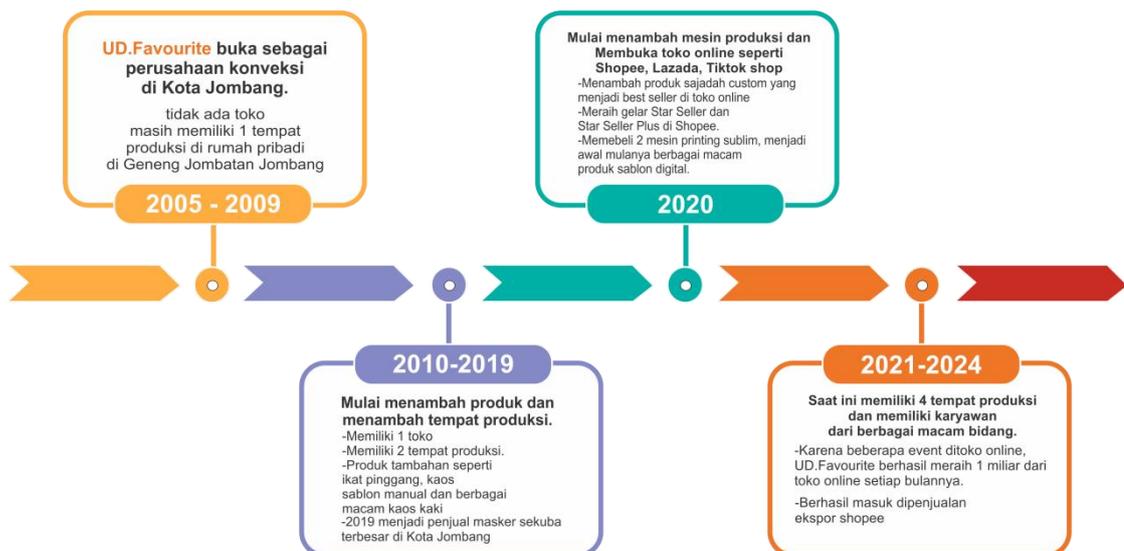
Menjadi perusahaan konveksi terdepan di Indonesia yang dikenal akan inovasi, kualitas, dan layanan yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, baik melalui platform online maupun offline.

Misi:

1. Menyediakan produk konveksi berkualitas tinggi dan beragam yang memenuhi kebutuhan pasar nasional dan internasional.
2. Memanfaatkan teknologi dan platform digital untuk memperluas akses pasar dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
3. Berkomitmen untuk inovasi yang berkelanjutan dalam desain, produksi, dan layanan guna memenuhi harapan pelanggan serta dinamika pasar.
4. Menyediakan solusi produksi yang fleksibel dan efisien, baik untuk pesanan massal maupun pesanan dalam jumlah terbatas.
5. Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan dan mitra bisnis berdasarkan kualitas, kepercayaan, dan kepuasan yang konsisten.
6. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan dalam lingkungan kerja yang inklusif dan suportif.

7. Berperan aktif dalam mendukung usaha kecil menengah dan menjalin kemitraan dengan merek fashion ternama untuk bersama-sama mencapai kesuksesan.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan



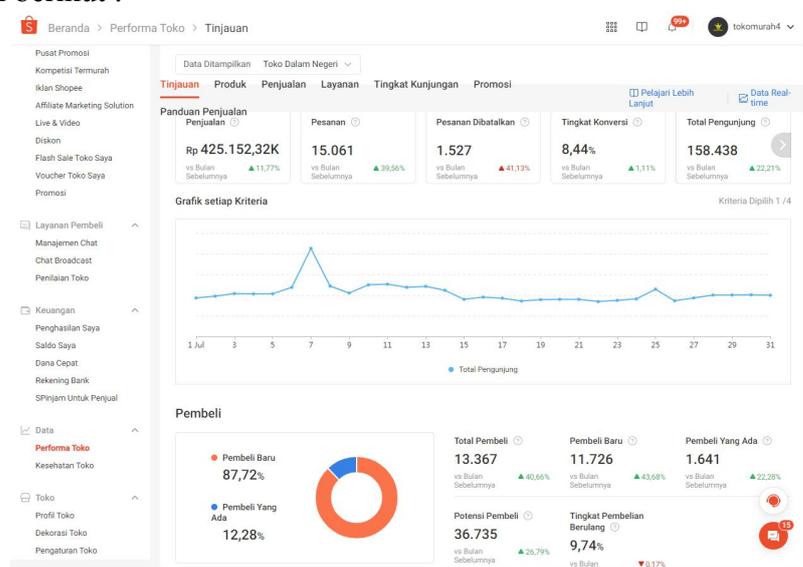
Gambar 2.2 Pencapaian perusahaan

2.2.1 Keuangan

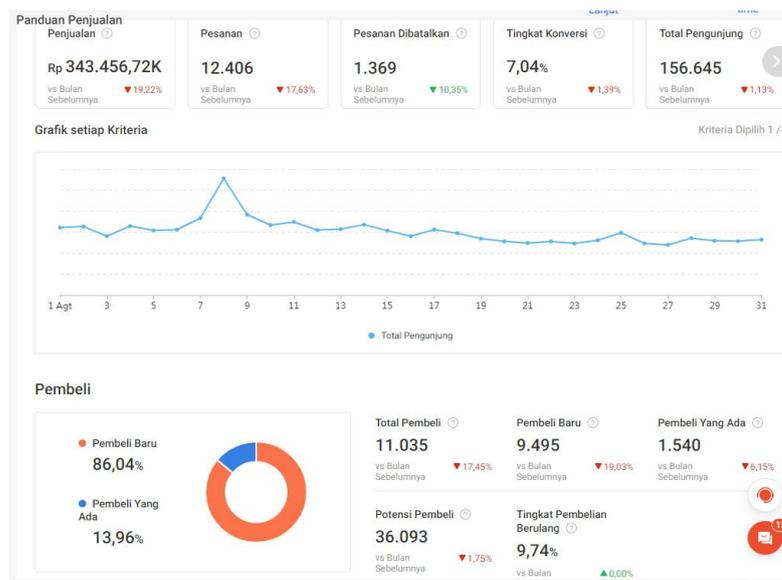
Tahun 2005-2009: Menggunakan modal pribadi dan mendapat pinjaman usaha kecil dari bank lokal. UD. Favourite berhasil mencapai titik impas dalam tiga tahun dan mulai meraih keuntungan pada tahun ketiga.

Tahun 2010-2019: Memperoleh pendanaan tambahan dari investor lokal untuk mengembangkan kapasitas produksi. Laporan keuangan menunjukkan peningkatan pendapatan rata-rata sebesar 10% per tahun.

Tahun 2020-sekarang: Menggunakan teknologi keuangan terbaru untuk efisiensi operasional dan pengelolaan kas. Revenue perusahaan rata-rata meningkat 15% per tahun dengan margin keuntungan yang stabil. UD. Favourite ditahun 2020 hingga saat ini juga memiliki 3 toko online di shopee dan 2 toko online di Lazada. Dengan hasil penjualan 1 toko tiap bulannya sebagai berikut :



Gambar 2.3 Laporan hasil penjualan bulan Juli 2024 tokomurah4 di shopee



Gambar 2.4 Laporan hasil penjualan bulan Agustus 2024 tokomurah4 di shopee

2.2.2 Pemasaran

Tahun 2005-2009: Memasarkan produk melalui word-of-mouth dan kemitraan dengan sekolah. Pemilik UD. Favourite keliling mencari pembeli.

Tahun 2010-2019: Merekrut banyak sales sebagai ujung tombak pemasaran. Bekerja sama dengan pengusaha lain untuk saling menguntungkan dalam hal jual beli produk.

Tahun 2020: Memulai kampanye pemasaran digital melalui media sosial. Membuka toko online untuk memperluas jangkauan pasar

Tahun 2021-sekarang: Membentuk tim pemasaran digital khusus yang fokus pada strategi SEO, influencer marketing, dan iklan berbayar. Memperluas pasar ke luar negeri.

2.2.3 Operasional

Tahun 2005-2009: Beroperasi di rumah pribadi kecil dengan 2 karyawan.

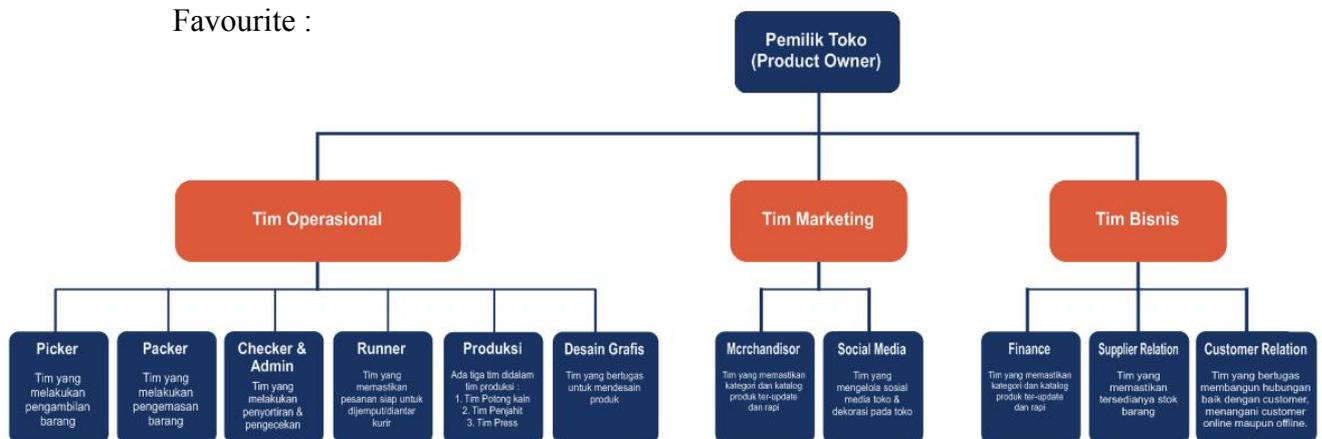
Tahun 2010-2019: Ekspansi dengan membuka dua pabrik tambahan, menggandakan kapasitas produksi

Tahun 2020-sekarang: Menggunakan teknologi seperti printing digital, jahit bordir digital dll, untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu produksi. Menerapkan praktik operasi berkelanjutan untuk mengurangi dampak lingkungan.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi memegang peran penting dalam memastikan bahwa strategi HRM dapat berjalan dengan baik, terutama dalam mengelola sumber daya manusia secara optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Struktur yang baik membantu dalam memfasilitasi komunikasi, pengambilan keputusan, dan kolaborasi antar departemen, yang semuanya merupakan elemen kunci dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Selama program magang ini, penulis berkesempatan untuk mengamati dan berpartisipasi langsung dalam kegiatan tim HRM dan Customer Relation, serta mempelajari bagaimana struktur organisasi di UD. Favourite dirancang untuk mendukung tujuan-tujuan ini. Berikut struktur organisasi di UD.

Favourite :



Gambar 2.5 Struktur Organisasi.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

3.1.1 Waktu Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di UD. Favourite berlangsung selama dua bulan, dimulai dari tanggal 1 Juli 2024 hingga 31 Agustus 2024.

3.1.2 Waktu Kerja

Durasi kerja selama magang adalah dari hari Senin hingga Sabtu, dengan jam kerja yang ditetapkan mulai pukul 07.30 hingga 16.30 WIB, untuk hari Sabtu dari pukul 07.30 hingga 16.30 dan terdapat waktu istirahat dari pukul 12.00 hingga 13.00 WIB. Keberadaan waktu kerja yang terstruktur ini membantu penulis untuk memahami ritme dan dinamika pekerjaan dalam dunia nyata.

3.1.3 Tempat Magang

Tempat magang berada di UD. Favourite, yang berlokasi di Kota Jombang. Perusahaan ini bergerak dalam industri konveksi.

3.1.4 Posisi Dan Tanggung Jawab

Selama kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) tugas utama penulis di tempatkan di Human Resource (HR) UD. Favourite Jombang. Dengan fokus utama pada pengelolaan hubungan pelanggan (Customer Relation Management - CRM). Sedangkan tugas keduanya penulis ikut membantu divisi desain dalam menyelesaikan pesanan dan menghadapi customer yang ingin memesan produk baik online maupun offline. Dapat disimpulkan penulis selama magang bertanggung jawab untuk meningkatkan efektivitas hubungan pelanggan melalui berbagai program dan strategi yang telah dirancang oleh perusahaan.

Sebagai mahasiswa Kuliah Kerja Magang (KKM), penulis bertanggung jawab dalam mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan untuk memahami kebutuhan dan keinginan mereka. Selain itu, penulis ikut serta dalam pengembangan program CRM, dengan berkontribusi dalam brainstorming ide, penyusunan konten, dan perencanaan implementasi program yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulis juga melakukan evaluasi terhadap efektivitas program yang telah dijalankan, menganalisis dampak terhadap kepuasan pelanggan, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk program di masa depan.

Penulis juga terlibat langsung dalam menangani pelanggan, baik secara online maupun offline, dengan menjaga interaksi yang ramah dan profesional, mendengarkan keluhan, serta memberikan solusi yang tepat. Selain itu, penulis berperan dalam kolaborasi antardivisi, terutama dengan

pemasaran dan produksi, untuk memastikan keselarasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh wawasan mendalam tentang penerapan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan hubungan pelanggan yang mendukung pertumbuhan perusahaan.

3.1.5 Kaitan Dengan Bidang Kerja Lain

Dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang HR, mahasiswa akan berinteraksi dengan divisi pemasaran dan produksi. Kaitan ini penting karena keputusan yang diambil dalam penanganan hubungan pelanggan dapat mempengaruhi strategi pemasaran untuk mengidentifikasi target market berdasarkan hasil analisis data pelanggan. Proses produksi untuk menyesuaikan produksi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan pelanggan yang telah diidentifikasi.

3.1.6 Pembahasan Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan pekerjaan selama magang mengacu pada tabel aktivitas kegiatan (log book harian) yang mencakup seluruh aspek dari pengenalan perusahaan hingga evaluasi program. Setiap aktivitas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman penulis mengenai fungsi HR dalam konteks peningkatan hubungan pelanggan, serta bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia dapat meningkatkan efektivitas layanan kepada pelanggan.

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama magang di UD. Favourite Jombang, penulis mendapatkan pengalaman berharga dalam menerapkan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan hubungan pelanggan. Penulis sadar ada masalah dari segi organizational dan pribadi yang harus dianalisis untuk merumuskan langkah perbaikan. Sehubungan dengan itu, penjelasan terkait masalah dan faktor penyebabnya menjadi penting untuk evaluasi dan pengembangan lebih lanjut.

3.2.1 Masalah Yang Dihadapi Dari Diri Sendiri

Beberapa tantangan yang dihadapi penulis selama magang di UD. Jombang Favorit adalah sebagai berikut. Pertama, kurangnya pengalaman praktis dalam Manajemen Sumber Daya Manusia menyebabkan pendeknya dalam mengambil keputusan. Penulis telah memahami teori-teori MSDM namun belum pernah mendapat kesempatan untuk mengikuti proyek nyata atau mengambil bagian dalam kerja lapangan sebenarnya. Manajemen waktu yang buruk menjadi permasalahan, terutama dalam memprioritaskan pesanan custom yang seringkali dilakukan secara terburu-buru meskipun harus menunggu lama untuk menambah beban kerja. Ketiga, keterampilan komunikasi dalam menangani pelanggan, khususnya dalam menghadapi permintaan khusus dan keluhan, menjadi tantangan karena penulis merasa kurang percaya diri. Hal ini disebabkan oleh minimnya pelatihan formal

tentang layanan pelanggan serta lingkungan yang kurang mendukung dalam membangun kepercayaan diri saat berinteraksi dengan pelanggan.

3.2.2 Masalah Yang Dihadapi Dari Luar

Beberapa tantangan yang dihadapi dari luar diri penulis ketika melakukan magang di UD. Favorit. Yang pertama ada penanganan pesanan online dan offline seringkali tertunda karena integrasi sistem yang belum lengkap dan keterbatasan sumber daya, terutama pada saat pesanan tinggi. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi karyawan menyebabkan mereka kurang memiliki keterampilan dalam menghadapi situasi permasalahan dengan pelanggan karena terbatasnya anggaran pelatihan dan jadwal pelatihan yang tidak konsisten. Ketidakpuasan pelanggan juga muncul dari manajemen waktu yang buruk pada produksi, sehingga mempengaruhi kualitas produk.

Komunikasi internal yang kurang efektif pun sering terjadi mengakibatkan miskomunikasi antara divisi dan atasan, terutama karena asumsi dan kurangnya verifikasi informasi. Meski banyak tantangan, masalah-masalah tersebut dapat dijadikan langkah awal untuk merancang solusi tepat seperti peningkatan individu, perbaikan sistem internal, dan peningkatan komunikasi antar waktu. Dengan komitmen sepanjang waktu untuk bekerja sama, belajar, dan beradaptasi, diharapkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan meningkat di masa mendatang.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah Atau Solusi

3.3.1 Mengatasi Masalah dari Diri Sendiri

Melalui teori, beberapa solusi dapat dilakukan untuk mengatasi keterbatasan kemampuan pribadi yang dihadapi selama kerja magang. Pertama, kurangnya pengalaman praktis yang dimiliki dipecahkan dengan mengikuti pelatihan atau workshop terkait HRM dan meminta proyek kecil dari mentor, didukung oleh teori Theory of Experiential Learning (Kolb, 1984), mengutamakan pembelajaran melalui pengalaman langsung. Kedua, manajemen waktu yang buruk dipecahkan dengan teknik Pomodoro dan daftar prioritas harian, berdasar pada Covey's Time Management Matrix untuk memprioritaskan tugas-tugas berdasarkan tingkat urgensi. Ketiga, keterampilan komunikasi dengan pelanggan ditingkatkan melalui pelatihan dan role-play, sesuai Interpersonal Communication Theory yang menyarankan latihan untuk mengembangkan komunikasi. Terakhir, adaptasi dengan budaya perusahaan dilakukan dengan waktu untuk beradaptasi, mencari mentor, serta observasi, sesuai Socialization Theory yang menekankan pentingnya interaksi dengan kolega untuk mempercepat adaptasi.

3.3.2 Mengatasi Masalah dari Pihak Luar

Berdasarkan permasalahan yang terdapat pada setiap kendala yang dihadapi dalam magang di UD. Favourite Jombang, beberapa solusi yang disarankan beserta teori pendukungnya adalah sebagai berikut:

- 1) Penanganan Pesanan Online dan Offline: Sistem manajemen pesanan yang terintegrasi dan menggunakan software CRM dapat mengefektifkan pengelolaan pesanan secara online maupun offline. Systems Theory menjelaskan solusi ini dengan menyarankan integrasi teknologi dapat mengatur sistem kompleks lebih efisien.
- 2) Keterbatasan Pelatihan Karyawan: Merencanakan pelatihan yang teratur dan anggaran yang bijaksana, serta mengembangkan program mentoring, akan meningkatkan keterampilan karyawan. Adult Learning Theory (Knowles, 1984) mendukung pendekatan ini dengan menekankan pentingnya konteks praktis dalam pembelajaran orang dewasa.
- 3) Ketidak-puasan Pelanggan: Membangun standar operasional prosedur yang jelas dan melakukan survei kepuasan secara berkala dapat mengatasi ketidakpuasan. Theory of Service Quality has suggested that clear understanding of customer expectations can improve service quality.
- 4) Komunikasi Internal yang Kurang Efektif: Pertemuan rutin antar divisi dan penggunaan platform komunikasi yang lebih baik seperti aplikasi chat dapat memperbaiki alur informasi. Communication Theory menjelaskan solusi ini karena teorinya menekankan pentingnya feedback dan klarifikasi dalam komunikasi.

BAB IV

KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

1. **Pengalaman Berharga:** Magang di UD. Favourite Jombang memberikan penulis kesempatan untuk memperoleh pengalaman praktis yang sangat berharga dalam penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dan pengelolaan hubungan pelanggan.
2. **Identifikasi Masalah:** Selama magang, penulis menghadapi berbagai tantangan baik dari dalam diri sendiri, seperti kurangnya pengalaman praktis, manajemen waktu yang buruk, keterampilan komunikasi yang perlu ditingkatkan, dan kesulitan dalam beradaptasi dengan budaya perusahaan. Selain itu, terdapat juga masalah dari luar seperti penanganan pesanan, keterbatasan pelatihan karyawan, ketidakpuasan pelanggan, dan komunikasi internal yang kurang efektif.
3. **Pentingnya Solusi:** Menghadapi masalah tersebut, penulis mengusulkan berbagai solusi yang didasarkan pada teori-teori yang relevan, seperti mengikuti program pelatihan, menerapkan teknik manajemen waktu, serta

4. mengusulkan integrasi sistem manajemen pesanan dan pertemuan rutin antar divisi.
5. Komitmen untuk Perbaikan: Penulis menyadari pentingnya komitmen dari seluruh tim untuk terus belajar dan beradaptasi dalam menghadapi tantangan, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
6. Rekomendasi untuk Masa Depan: Diharapkan rekomendasi yang dihasilkan dari laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi UD. Favourite Jombang dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan kepada pelanggan di masa mendatang.
7. Pentingnya Kolaborasi: Kerjasama yang solid antar tim dan komunikasi yang efektif menjadi kunci untuk mencapai keberhasilan dalam mengatasi tantangan yang ada dan mencapai tujuan perusahaan.

1.2 Saran

Saran untuk UD. Favourite Jombang adalah untuk meningkatkan program pelatihan karyawan secara berkala agar keterampilan komunikasi dan manajemen waktu dapat diperbaiki, serta untuk mengintegrasikan sistem manajemen pesanan guna memudahkan koordinasi antara pesanan online dan offline. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dalam penanganan pesanan dan pelayanan pelanggan sangat dianjurkan untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan. Membangun budaya komunikasi yang terbuka antara tim melalui pertemuan rutin dan penggunaan

platform komunikasi yang efisien juga penting, ditambah dengan penerapan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk memperoleh umpan balik yang konstruktif. Dengan komitmen tim untuk pembelajaran berkelanjutan, diharapkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2014). *Human Resource Management Practice*. 13th ed. London: Kogan Page.
- Barton, D. (2018). *Effective Communication Skills for Professionals*. 2nd ed. London: Routledge.
- BBS BINUS (2021). *Penerapan Human Resource Management yang Efektif*
- Priyanto, E. (2014). *Customer Relationship Management: Konsep dan Strategi*. Surabaya: Penerbit ANDI.
- Sudarmanto. (2018). *Keterampilan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Melaksanakan Magang



UD. FAVOURITE

Jl. Jawa No.43 B Jombatan Jombang
Email : rajakaosibg@gmail.com Telp:085729589000

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Pendamping Lapangan di UD.Favourite:

Nama : DINA PRIHATININGTYAS

Jabatan : KEPALA STAFF PRODUKSI

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : WILDIA FANNISYA

NIM : 2161016

Program Studi : MANAJEMEN

Jurusan : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah selesai melaksanakan Kuliah Kerja Magang di UD. Favourite mulai dari tanggal 1 Juli 2024 sampai dengan 31 Agustus 2024. Selama melaksanakan kegiatan kuliah kerja magang, yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab.

Demikian surat keterangan magang kerja ini dibuat, harap dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 1 September 2024



Dina Prihatiningtyas

Lampiran 2. Log Book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA /LOG BOOK

Nama Mahasiswa : Wildia Fannisyia
 NIM : 2161016
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Kuliah Kerja Magang : UD. Favourite
 Alamat Kuliah Kerja Magang : Jl. Jawa No.43, Jombatan, Kec. Jombang,
 Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Customer Relations

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	Senin,01 Juli 2024	1. Melakukan penawaran produk kepada customer yang datang ke UD. Favourite. Selanjutnya menerima pesanan yang masuk dan memperkirakan estimasi proses produksi sampai selesai kepada customer. 2. Membuat design jersey custom 50 pcs 3. Acc pesanan ke customer. 4. setelah customer puas dengan hasil desain, selanjutnya mencetak jersey dimesin sublim.	
	Selasa,02 Juli 2024	Koordinasi tim membagi tugas ke tim penjahit dan tim press untuk pesanan jersey	
	Rabu,03 Juli 2024	Memastikan jersey yang dikerjakan sesuai dengan kualitas maupun quantitynya	
	Kamis,04 Juli 2024	Pagi hari melakukan rapat kepala tim untuk pembagian tugas baru pembuatan batik. 1. Memastikan tim desain menyelesaikan desainnya 2. Memastikan warna sesuai dengan keinginan pembeli 3. Pemantauan proses pencetakan 4. Memastikan produksi sesuai antrian (memanajemen waktu pengerjaan)	
	Jumat,05 Juli 2024	Melakukan evaluasi bersama tim, apa saja pesanan yang salah dan kurang agar tim segera memperbaiki dan menyelesaikan produksi	
	Sabtu,06 Juli 2024	Memastikan produk selesai dan konfirmasi kepada customer bahwa produk baik jersey maupun batik sudah siap diambil.	

II	Minggu,07 Juli 2024	LIBUR	
	Senin,08 Juli 2024	Memilah resi online pesanan event kemudian membaginya sesuai divisi.	
	Selasa,09 Juli 2024	Melakukan rapat evaluasi dan penilaian kinerja secara berkala atas resi yang sudah dibagikan per divisi.	
	Rabu,10 Juli 2024	Menyelesaikan konflik terhadap pesanan yang belum juga selesai kirim sedangkan batas kirim harus hari ini.	
	Kamis,11 Juli 2024	Mencetak resi online pesanan shopee (3.000 pesanan). Merancang strategi untuk menyelesaikan pesanan secepatnya agar tidak melebihi batas kirim shopee.	
	Jumat,12 Juli 2024	Melakukan rapat evaluasi kinerja karyawan, setiap divisi berhasil atau tidaknya menyelesaikan resi yang dikerjakan.	
	Sabtu,13 Juli 2024	Turut serta membantu penghitungan komisi dan penggajian karyawan toko online.	
III	Minggu,14 Juli 2024	LIBUR	
	Senin,15 Juli 2024	Menerima pesanan masuk dari Manado. Melakukan panggilan telfon untuk pendataan rincian pesanan dan estimasi produksi. (pesanan 1000 jersey)	
	Selasa,16 Juli 2024	Mendesain tampilan jersey olahraga SMKN 1 Manado. Setelah itu melakukan acc kepada customer via wa. Kemudian membuat list ukuran jersey mencetaknya menjadi 3 salinan. 1 lembar untuk tim press, 1 lembar untuk tum potong dan 1 lembar untuk penjahit.	
	Rabu,17 Juli 2024	1. Melakukan pemantauan stok kertas dan tinta sublim sebelum melakukan pencetakan. Melakukan pencatatan dan pembaruan stok secara berkala. Menggunakan sistem manajemen inventaris untuk melacak jumlah barang. 2. Proses selanjutnya mulai mencetak pesanan jersey berukuran, menggunakan mesin sublim	

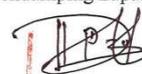
	Kamis,18 Juli 2024	Melakukan evaluasi bersama tim, apa saja pesanan yang salah dan kurang agar tim segera memperbaiki dan menyelesaikan produksi	
	Jumat,19 Juli 2024	Melanjutkan pencetakan jersey dan mendata kerusakan maupun kekurangan jumlah yang sudah masuk ke tahap press.	
	Sabtu,20 Juli 2024	Mencetak jersey yang rusak dan kurang sesuai data yang diberikan oleh tim press.	
	Minggu,21 Juli 2024	LIBUR	
IV	Senin,22 Juli 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. membuat design nama custom untuk kaos kaki identitas sekolah sesuai dengan permintaan customer 2. membantu customer mencarikan dan menjelaskan barang sesuai dengan yang diinginkan para customer 3. Kemudian mencetak nama kaos kaki custom di mesin printer DTF, setelah itu ditaburi dengan bubuk perekat lalu ditekan dengan menggunakan mesin heater transfer 4. Melakukan koordinasi dengan tim press agar mulai mensablon pesanan customer 	
	Selasa,23 Juli 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menangani keluhan pelanggan yang ingin merevisi desain batiknya 2. Menjawab serta mengelola hubungan dengan para customer 3. Menerima telepon dari customer yang mengeluhkan pesannya, kemudian mendiskusikan dengan tim untuk segera mengatasi permasalahan customer 	
	Rabu,24 Juli 2024	Mengkonfirmasi ulang kepada customer yang melakukan pesanan batik. Mencetak ulang kurangan batik sesuai permintaan customer.	
	Kamis,25 Juli 2024	Menangani keluhan dan konflik antara tim jahit dan tim press akibat ketidak samaannya data hasil produksi. Menurut data pesanan yang sudah dicatat tim press, jersey sudah lengkap namun menurut tim jahit kurang 15 pasang. Sehingga harus melakukan rapat tim untuk cross check data pesanan jersey.	
	Jumat,26 Juli 2024	Mendesain pesanan nama kaos kaki custom, untuk di cetak di mesin kaos kaki.	

	Sabtu,27 Juli 2024	Koordinasi pesanan kaos kaki custom kepada tim packing kaos kaki, menanyakan apakah pesanan shopee yang akan segera kirim suda selesai dan siap dikirim.	
	Minggu,28 Juli 2024	LIBUR	
	Senin,29 Juli 2024	Memilah resi online pesanan event kemudian membaginya sesuai divisi. Memastikan pesanan online terkirim hari ini sesuai batas kirim resi online.	
	Selasa,30 Juli 2024	1. Membuat design kaos custom untuk pesanan shopee sesuai dengan permintaan customer online. 2. Kemudian mencetak nama kaos custom di mesin printer DTF, setelah itu ditaburi dengan bubuk perekat lalu ditekan dengan menggunakan mesin heater transfer 3. Melakukan koordinasi dengan tim press agar mulai mensablon pesanan customer	
V	Rabu,31 Juli 2024	Memilah resi online pesanan event kemudian membaginya sesuai divisi. Memastikan pesanan online terkirim hari ini sesuai batas kirim resi online.	
	Kamis,01 Agustus 2024	Menerima pesanan masuk dari MAN 1 TUBAN. Melakukan panggilan telfon untuk pendataan rincian pesanan dan estimasi produksi. (pesanan 350 jersey)	
	Jumat,02 Agustus 2024	Mendesain tampilan jersey olahraga MAN 1 TUBAN. Setelah itu melakukan acc kepada customer via wa. Kemudian membuat list ukuran jersey mencetaknya menjadi 3 salinan. 1 lembar untuk tim press, 1 lembar untuk tum potong dan 1 lembar untuk	
	Sabtu,03 Agustus 2024	Proses selanjutnya mulai mencetak pesanan jersey berukuran, menggunakan mesin sublim	
	Minggu,04 Agustus 2024	LIBUR	
	Senin,05 Agustus 2024	Melanjutkan pencetakan jersey dan mendata kerusakan maupun kekurangan jumlah yang sudah masuk ke tahap press. Dan menyelesaikan resi online hari ini.	
	Selasa,06 Agustus 2024	Memastikan dan memantau pesanan jersey sudah dikerjakan dengan baik oleh tim press dan tim jahit sesuai estimasi waktu pengerjaan yang dijanjikan kepada customer	
VII			

	Rabu,07 Agustus 2024	Mengirim pesanan jersey ke customer	
	Kamis,08 Agustus 2024	Mencetak resi event online pesanan shopee (6.000 pesanan). Merancang strategi untuk menyelesaikan pesanan secepatnya agar tidak melebihi batas kirim shopee.	
	Jumat,09 Agustus 2024	Memilah resi online pesanan event kemudian membaginya sesuai divisi.	
	Sabtu,10 Agustus 2024	Menyelesaikan konflik terhadap pesanan yang belum juga selesai kirim sedangkan batas kirim harus hari ini.	
	Minggu,11 Agustus 2024	LIBUR	
VII	Senin,12 Agustus 2024	Berhadapan langsung dengan customer baru yang baru saja terjun di dunia konveksi. Berdiskusi dengan customer untuk mengerjakan proyek 7 seragam batik identitas sekolah.	
	Selasa,13 Agustus 2024	Acc desain 7 macam seragam batik identitas sekolah kepada customer. Kemudian bertanya mau dicetak dengan motif kain apa dan jenis apa.	
	Rabu,14 Agustus 2024	Mencetak batik dengan tinta sublim	
	Kamis,15 Agustus 2024	Melanjutkan mencetak batik dengan tinta sublim yang kemarin belum terselesaikan.	
	Jumat,16 Agustus 2024	Koordinasi tim membagi tugas ke tim penjahit dan tim press untuk pesanan batik	
	Sabtu,17 Agustus 2024	LIBUR	
	Minggu,18 Agustus 2024	LIBUR	
VIII	Senin,19 Agustus 2024	1. membuat design nama custom untuk Sweater anak sesuai dengan permintaan customer online 3. Kemudian mencetak nama kaos kaki custom di mesin printer DTF, setelah itu ditaburi dengan bubuk perekat lalu ditekan dengan menggunakan mesin heater transfer 4. Melakukan koordinasi dengan tim press agar mulai mensablon pesanan customer	
	Selasa,20 Agustus 2024	Menyelesaikan konflik terhadap pesanan yang belum juga selesai kirim sedangkan batas kirim harus hari ini.	
	Rabu,21 Agustus 2024	Menerima pesanan masuk dari Ngoro Mojokerto (pesanan bendera fatayat). Berhadapan langsung dengan customer, mendesain secara langsung sesuai yang customer mau. Dan menyelesaikan pesanan online.	

	Kamis,22 Agustus 2024	Mencetak bendera fatayat dan menyerahkannya untuk dilanjutkan ke proses produksi ke tim press.	
	Jumat,23 Agustus 2024	Mengabari customer untuk mengambil pesananya.	
	Sabtu,24 Agustus 2024	Turut serta membantu penghitungan komisi dan penggajian karyawan toko online.	
IX	Minggu,25 Agustus 2024	LIBUR	
	Senin,26 Agustus 2024	Melakukan pemantauan stok barang yang dijual secara online. Mengisi stok kosong dan mengkoordinasikannya kepada admin toko online. Kemudian menyelesaikan resi online pesanan custom.	
	Selasa,27 Agustus 2024	Membantu melakukan cek pesanan online dan membalasi chat customer yang bermasalah atau komplain.	
	Rabu,28 Agustus 2024	Menerima pesanan dari komunitas ibu-ibu senam. Melakukan penawaran produk kain, menjelaskan perbedaan kualitas dan harga tiap kain.Melakukan kesepakatan produk dan harga.(pesanan masuk 60 pcs)	
	Kamis,29 Agustus 2024	Memproses pesanan kaos custom untuk komunitas ibu ibu senam. Mendesain sesuai keinginan customer dan melakukan acc via wa.Setelah ter acc kemudian mencetak menggunakan sablon dtf.	
	Jumat,30 Agustus 2024	Menyerahkan pesanan kaos dan sablon dtf ke pihak press agar melakukan tugas selanjutnya.	
	Sabtu,31 Agustus 2024	Memastikan produk selesai dan konfirmasi kepada customer bahwa produk kaos custom sudah bisa diambil.	

Jombang, 31 Agustus 2024
Pendamping Lapangan,

Dina Prihatiningtyas

Lampiran 3. Sertifikat Magang



Lampiran 4. Penilaian pendamping lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
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 : Wildia Fannisya
 NIM : 2161016
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : UD.Favourite
 Bagian/Bidang : Human Resource Management Dalam Meningkatkan Efektivitas Customer Relation

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	93
2.	Motivasi	87
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	89
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	90
6.	Sistematika laporan	88
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	91
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		720
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		90

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang,

Dosen Pembimbing Lapangan,


 (..... Wasis, SE., MM)
 NIDN : 0710097301

Lampiran 5. Penilaian dosen pendamping lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
 Jln. Prof. M.Yamin No.77 Jombang,Telp. (0321) 865180, Fax (0321) 853807
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : WILDIA FANNISYA
 NIM : 2161016
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : UD. Favourite
 Alamat Tempat Magang : Jl. Jawa No.43, Jombatan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Customer Relations

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0-100)
1	Disiplin kerja	90
2	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	95
3	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	88
4	Kreativitas dan ketrampilan	95
5	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	93
6	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7	Kemampuan berkomunikasi	95
8	Produktivitas kerja*	87
Jumlah		733
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		91,6

Catatan: Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:.....PESERTA MAGANG INI MARI MENGHASILKAN SEBUAH KARYA
TADU "BATIK PRINTING".....

Jombang, 1 September 2024
 Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**



(Dina Prihatiningtyas)

Lampiran 6. Cek Plagiasi

Wildia F.

KKM

 Wildia1
 Cek Plagiasi 2024
 STIE PGRI Dewantara Jombang

Document Details

Submission ID
trn:oid::1:3002032066

Submission Date
Sep 9, 2024, 8:19 AM GMT+7

Download Date
Sep 9, 2024, 8:20 AM GMT+7

File Name
BAB_III.docx

File Size
15.3 KB

7 Pages
1,088 Words
7,548 Characters

9% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 0%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 10%  Internet sources
- 0%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	repository.stiedewantara.ac.id	5%
2	Student papers	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia	1%
3	Internet	repository.maranatha.edu	1%
4	Internet	text-id.123dok.com	1%
5	Internet	www.jurnalhumaniora.net	1%

DOKUMENTASI FOTO



Gambar 1 Penyerahan sertifikat magang





Gambar 2 dan 3 Transaksi dengan customer

Shopee Chat

Search: Cari Semua

ninahendrik909 - KAB. KOTA WARINGIN TIMUR | 0.0 | Rp0 (0 pesanan) | Rp0 (0 pesanan)

Chat History:

- 08:35 ninahendrik909: mohon maaf kakak pesanan ka...
- 08:31 5***m: mohon maaf kakak untuk kaos k...
- 08:31 n***a: mohon maaf kakak untuk kaos k...
- 08:30 vina_0708: Warna putih telapak hitam
- 08:30 c***5: mohon maaf kakak untuk kaos k...
- 08:14 by7m9n58mp: kami kerjakan satu persatu kak, ...
- 08:12 liyamoi27: bisa kakak silahkan di co
- 08:11 mutrofin5295: Estimasi proses 2-3hari. Tp maa...
- 08:11 fidifaza: baik kak
- 08:10 idhacantiksekali: ada minimal order 100pcs kakak

Main Chat:

Hari ini

Pelanggan menanyakan tentang pesanan ini.

No. Pesanan: 240821T6RP63BS
Total Pesanan: Rp56.253
SEDANG DIKIRIM

Kok gk smpai smpai pesan sya

Hai selamat datang di Tokomurah4. Semua barang yang terpajang di toko kami ready ya kak. Silakan diorder kak. Selamat berbelanja. :)

Klo lama nanti sya retur aja

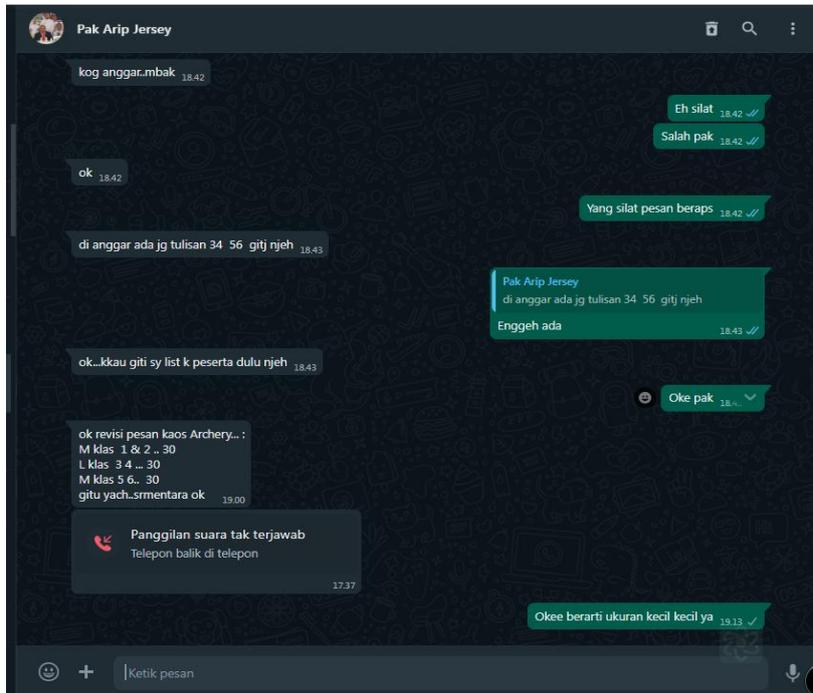
mohon maaf kakak pesanan kami proses satu persatu..mohon ditunggu ya

Order Details:

Pesanan	Produk	Voucher	Template chat
Belum Bayar	Perlu Dikirim	Sedang Dikirim	Sesuai Dibata
SEDANG DIKIRIM	240821T6RP63BS [COD]		21 Ags 2024, 07:50
	SANDAL PRIA,SANDAL JAPIT PRIA,SANDAL... HITAM POLOS - 40-41	Rp3.700 x2	
	SANDAL JEPIT,SANDAL WANITA,SANDAL... PINK - 39	Rp5.500 x1	
Jumlah Pembayaran Pesanan		Rp56.253	
Informasi Jasa Kirim		Hemat	
Waktu Pengiriman		21 Ags 2024, 14:04	
Catatan Pesanan		+ Tambah Catatan	

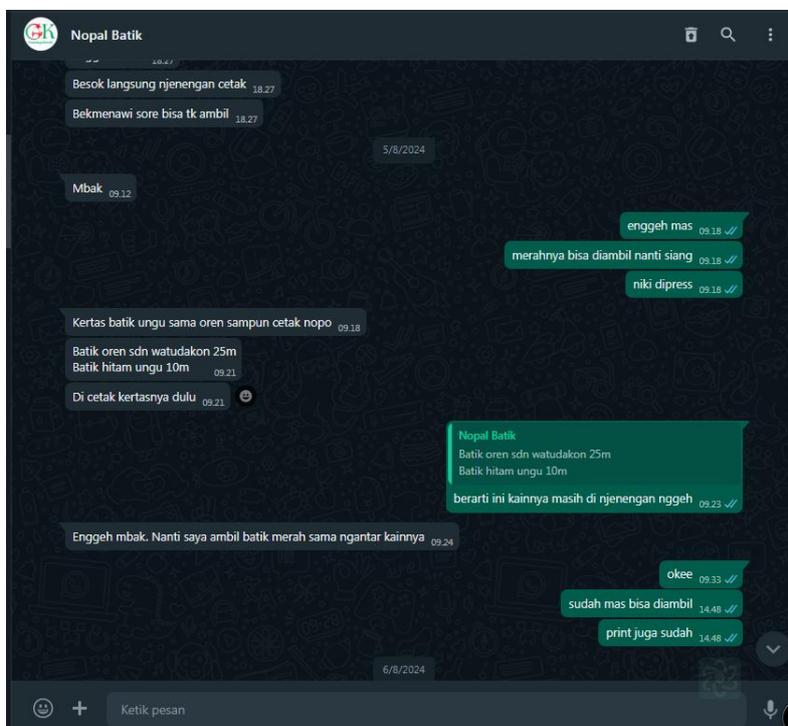
Rincian Kirim Pesanan

Gambar 4 Customer relation membalas chat customer online

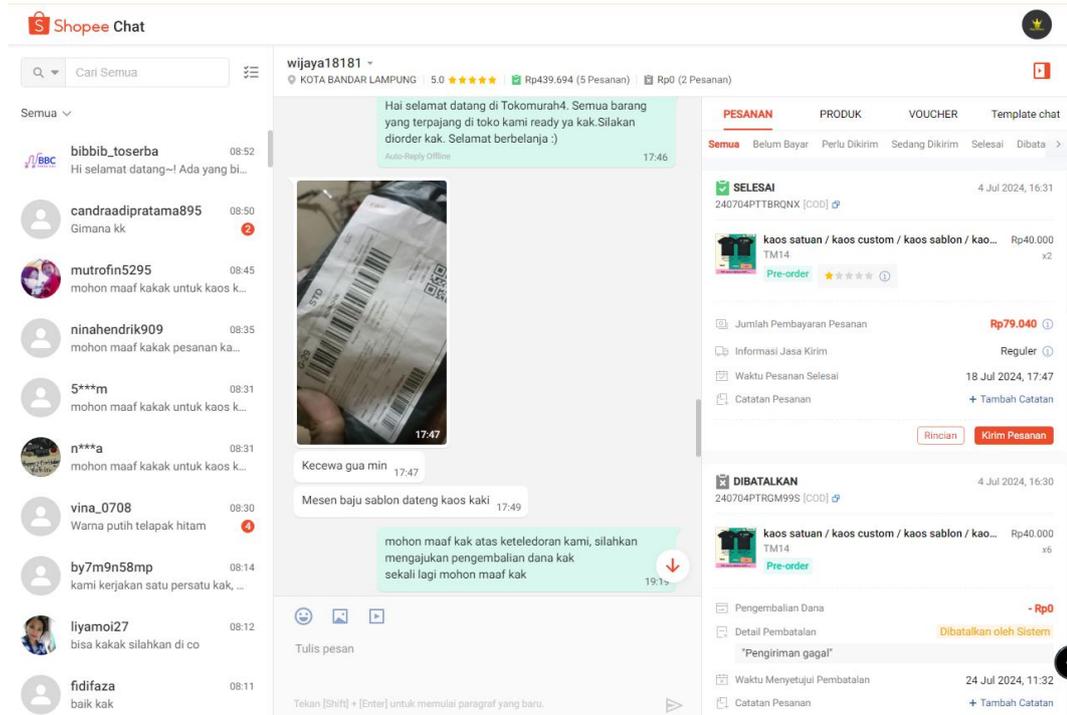


Gambar

5 Menerima pesanan via wa dan memberi estimasi pengerjaan



Gambar 6 Mengkonfirmasi pesanan yang sudah jadi agar segera diambil customer



Gambar 7 Menyelesaikan masalah customer yang komplain





Gambar 8 dan 9 Komunikasi antar divisi, koordinasi pesanan



Gambar 10 dan 11 Foto tampak depan UD. Favourite dan ruangan dalam