

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

UD MEKAR JAYA MOTOR JOMBANG



Oleh

Fariz Farabi

21611048

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA

JOMBANG

2024

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
UD MEKAR JAYA MOTOR JOMBANG



Oleh

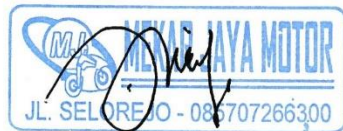
Fariz Farabi

21611048

31 Agustus 2024

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



(Achmad Zainuri)

Dosen Pembimbing Lapangan

(Dr. Erminati P, ST., MSM)

NIDN. 0716097202

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati P, ST., MSM)

NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan . laporan Kuliah Kerja Magang ini dibuat sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi Manajemen, program studi Manajemen (S1), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara Jombang. Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan magang penulis selama (2) bulan pada bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia di UD Mekar Jaya Motor Jombang. Penyelesaian laoran ini terwujud atas bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Erminati P, ST., MSM. Selaku Kepala Prodi Manajemen STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan laporan ini.
2. Ibu Dr. Erminati P, ST., MSM. Selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, serta motivasi yang sangat berarti kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
3. Achmad Zainuri selaku owner UD Mekar Jaya Motor yang telah memberikan izin pada penulis dan selalu memberikan bimbingan selama kegiatan Kuliah Kerja Magang berlangsung.
4. Seluruh karyawan UD Mekar Jaya Motor Jombang dan unit-unit yang ada di dalamnya yang selalu memberikan dukungan dan membantu apabila penulis mengalami kesulitan dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

5. Orang tua yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang ini.

Penulis menyadari segala keterbatasan yang ada pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang dan penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang ini masih terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis meminta maaf atas segala kekurangan yang ada. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan segala kekurangan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jombang, 31 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II. TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	5
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan	8
2.3.1 Keuangan.....	8
2.3.2 Pemasaran	9
2.3.3 Operasional	10
2.3.3 Skala Organisasi dan Penghargaan	11
BAB III. PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	
3.1 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Tempat Magang	12
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang	13
3.3 Usulan Pemecahan Masalah.....	13
BAB IV. KESIMPULAN	
4.1 Kesimpulan.....	15
4.2 Saran.....	15
DAFTAR PUSTAKA	16
LAMPIRAN	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Lokasi Mekar Jaya Motor	4
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Magang	17
Lampiran 2. Form Kegiatan Harian Mahasiswa	18
Lampiran 3. Kegiatan Mereview Motor	22
Lampiran 4. Kegiatan Pembelian Motor di Lapangan	22
Lampiran 5. Kegiatan Mengecek Pendataan Motor Masuk.....	23
Lampiran 6. Kegiatan Mengambil Motor Lelang	23
Lampiran 7. Penilaian Dosen Pendamping Lapangan	25
Lampiran 8. Penilaian Pendamping Lapangan.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman karena tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.

Salah satu di antaranya adalah dengan mengelola sistem pelayanan yang berkualitas. Menjalani bisnis dengan pelayanan pasti membutuhkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk menjerat para konsumen. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Secara umum, semakin baik sistem pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Pelayanan yang diberikan dalam hal ini diartikan sebagai jenis pelayanan yang diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kenyamanan, keramahan, dan lain-lain. Kualitas tidak hanya menekankan aspek hasil akhir seperti produk

dan layanan, tetapi juga menyangkut kualitas manusia. Karakteristik ini memungkinkan konsumen untuk mengembangkan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan cara ini, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman konsumen yang tidak menyenangkan.

Pada kesempatan magang yang penulis lakukan pada semester tujuh (VII) ini, penulis melakukan praktik kerja magang di perusahaan yang bergerak dibidang otomotif yaitu UD Mekar Jaya Motor Jombang pada bagian supervisor.

Dengan demikian maka penulis dapat membandingkan dan mempraktikkan antara materi Manajemen yang selama ini didapat dimasa kuliah dengan praktik langsung di lapangan yaitu perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang mahasiswa.

1.2 Tujuan

Tujuan dari Kuliah Kerja Magang antara lain adalah :

1. Meningkatkan penerapan kualitas pelayanan di perusahaan.
2. Menganalisis masalah dalam optimalisasi pelayanan di perusahaan
3. Memberikan solusi baik secara internal (dari dalam diri penulis) maupun eksternal (bantuan dari pihak lain) guna peningkatan pelayanan yang lebih baik kedepannya.

1.3 Manfaat

Manfaat dari Kuliah Kerja Magang antara lain adalah :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa jadi lebih mengerti dengan pelayanan berkualitas dapat membuat konsumen merasa puas dan dihargai. Kepuasan konsumen yang tinggi akan berdampak baik untuk keberhasilan dan keberlangsungan perusahaan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- b. Mahasiswa dapat melatih kemampuan untuk menjadi pribadi yang mandiri, bertanggung jawab, bekerja dalam tim, memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam bekerja.

2. Bagi Perusahaan

- a. Perusahaan dapat melihat peningkatan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa lebih puas dan lebih di hargai dengan solusi yang ditawarkan jika terjadi masalah.
- b. Perusahaan dapat melihat peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, dan juga dengan pelayanan prima membantu konsumen membuat keputusan selama bertransaksi.

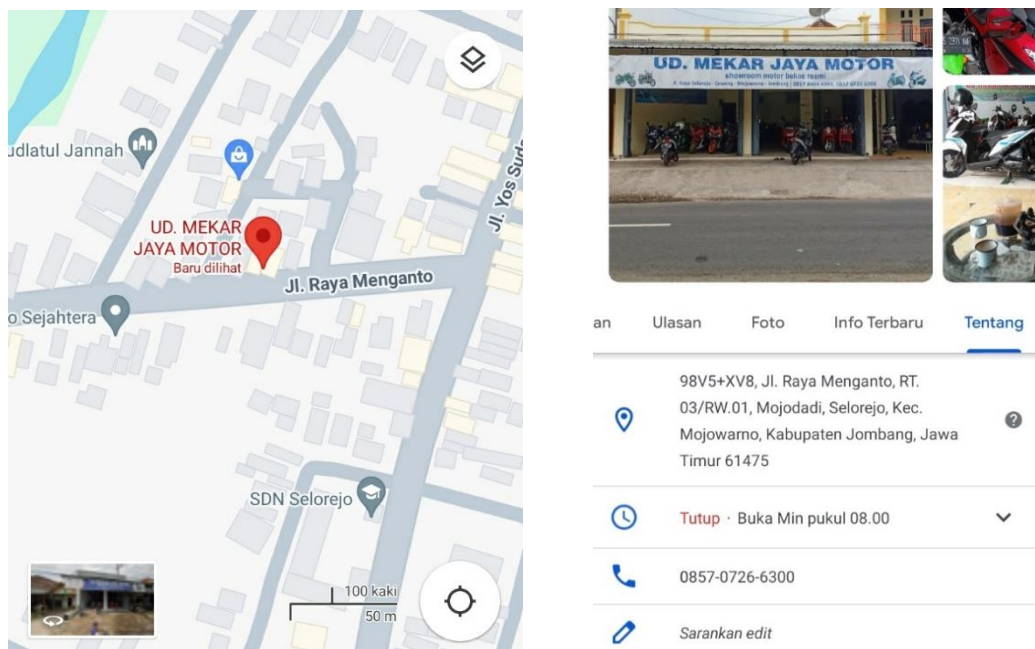
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Perusahaan : UD MEKAR JAYA MOTOR JOMBANG

Alamat : Jl. Raya Selorejo Ceweng, RT.03/RW 01, Selorejo,
Kec. Mojowarno, Kabupaten Jombang, Jawa Timur.

Telepon : 085707266300

Gambar 1.4 Lokasi UD Mekar Jaya Motor



Sumber : Google Maps

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Praktik Kuliah Kerja Magang di UD Mekar Jaya Motor Jombang dilaksanakan mulai tanggal 01 Juli sampai dengan 31 Agustus yang dilaksanakan ketika libur semester tujuh (VII)

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

2.1 Sejarah Perusahaan

Menurut Bapak Achmad Zainuri selaku owner Mekar Jaya Motor Jombang, dijelaskan bahwa Mekar Jaya Motor Jombang adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang otomotif berupa jual beli kendaraan bermotor roda dua bekas berkualitas. Didirikan pada tanggal 2 Juni tahun 2004, dimana perusahaan dibentuk sebagai dealer *independent* yaitu dealer resmi yang berdiri sendiri dengan status perusahaan *main dealer* untuk transaksi jual beli motor bekas berkualitas.

Pemegang saham sekaligus pemilik dari UD Mekar Jaya Motor Jombang adalah Bapak Achmad Zainuri. UD Mekar Jaya Motor pertama kali didirikan di Desa Menganto Kec. Mojowarno, kemudian setelah 8 tahun berpindah lokasi yaitu di Jl. Raya Selorejo Ceweng, RT 03/RW 01, Selorejo, Kec. Mojowarno, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Pada dealer ini segala kegiatan sangat penting bagi perusahaan agar dapat berjalan lancar sesuai harapan, artinya jika ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab, dan terdefinisi dengan jelas maka ini juga merupakan salah satu syarat terjalannya kerjasama yang baik untuk meningkatkan produktivitas karyawan serta memperlancar pekerjaan di perusahaan.

Melihat kondisi masyarakat Jombang yang mayoritas penduduknya membutuhkan alat transportasi roda dua, Bapak Achmad Zainuri mempunyai ide untuk mendirikan sebuah dealer yang lebih besar. Dengan pemikiran bahwa tingkat persaingan yang semakin tinggi dan didukung ketersediaan dana yang cukup maka

Bapak Achmad Zainuri mendirikan dealer cabang yang berada di Desa Gambiran, Kec. Mojoagung. UD Mekar Jaya Motor melengkapi fasilitas yang cukup baik agar konsumen merasa nyaman dan puas selama proses melakukan transaksi jual beli. Dalam suatu perusahaan tentu terdapat visi dan misi untuk mencapai target yang diharapkan. Berikut ini visi dan misi dari UD Mekar Jaya Motor Jombang :

Visi :

1. Menjadi perusahaan distributor motor bekas, produk dan jasa yang memiliki banyak jaringan di wilayah Kabupaten Jombang.
2. Menjadi perusahaan yang terpercaya, meliputi sumber daya manusia yang handal, sistem pengelolaan keuangan yang solid dan infrastruktur yang tepat.

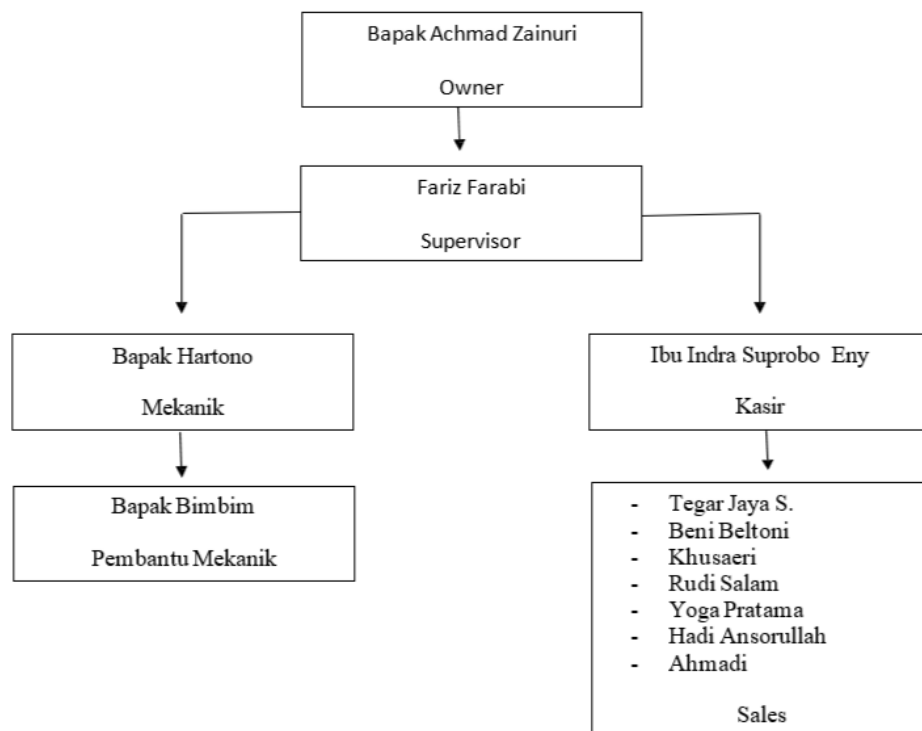
Misi :

1. Memberikan trobosan dan analisa untuk pengembangan bisnis disektor jual beli motor bekas di wilayah Jombang dan sekitarnya.
2. Memastikan terjadinya penjualan dan pasar pangsa di Jombang.
3. Melakukan strategi bisnis perusahaan yang didukung oleh strategi kebijakan yang optimal.
4. Menerapkan standar operasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah hubungan wewenang dan tanggung jawab antar departemen dan individu dalam pengelolaan suatu perusahaan. Struktur organisasi bertujuan untuk membangun keamanan dalam hal wewenang, koordinasi, dan pengawasan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, tujuan lain dari struktur organisasi adalah untuk meningkatkan perencanaan anggaran. Berikut ini adalah struktur organisasi UD Mekar Jaya Motor Jombang :

Gambar 2.2 Struktur Organisasi



Sumber : Data diolah UD Mekar Jaya Motor

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

2.3.1 Keuangan

Sistem keuangan di dealer Mekar Jaya Motor sejauh ini adalah :

1. Pembayaran tunai

Di dealer Mekar Jaya Motor, opsi ini sering menjadi pilihan utama bagi pembeli yang melakukan transaksi. Untuk menarik konsumen, biasanya pihak dealer memberikan potongan harga atau diskon.

2. Kredit atau cicilan

Pada pembayaran secara kredit, Mekar Jaya Motor bekerjasama dengan lembaga keuangan atau perusahaan pembiayaan yaitu Mandiri Utama Finance (MUF). Dalam hal ini pembeli bisa memilih tenor cicilan yang bervariasi, tergantung pada kesepakatan yang dilakukam antara pihak penjual dan pembeli. Dalam pembelian secara kredit, pembeli diwajibkan untuk membayar uang muka atau down payment. Besaran DP ini bisa bervariasi tergantung pada kebijakan dealer dan lembaga pembiayaan yang bekerja sama. Dealer Mekar Jaya Motor biasanya melakukan pengecekan kelayakan finansial terhadap calon pembeli yang ingin membeli secara kredit. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembeli mampu membayar cicilan sesuai dengan kesepakatan yang dibuat.

Dengan sistem keuangan yang transparan dan profesional, dealer Mekar Jaya Motor dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada para pelanggan.

2.3.2 Pemasaran

Di Dealer Mekar Jaya Motor, melakukan teknik pemasaran sebagai berikut :

1. Promosi Online

Dealer Mekar Jaya Motor memanfaatkan platform online seperti media sosial (saat ini menggunakan medsos Facebook dan Tiktok), dan marketplace khusus kendaraan. Dealer UD Mekar Jaya Motor sering mengunggah foto dan video mengenai deskripsi detail motor yang dijual, termasuk kondisi, harga, dan fitur-fitur lainnya. Selain itu, dealer Mekar Jaya Motor juga aktif menggunakan iklan berbayar di platform digital seperti tiktok untuk menjangkau lebih banyak calon pembeli.

2. Testimoni dan ulasan pelanggan

Ulasan positif dari pelanggan sebelumnya sangat berpengaruh dalam pemasaran. Dealer Mekar Jaya Motor mendorong pelanggannya untuk memberikan ulasan atau testimoni yang kemudian dipublikasikan untuk membantu membangun reputasi dan kepercayaan calon pembeli.

3. Program Referral

Pada program referral ini, pelanggan atau broker yang membawa calon pembeli baru akan mendapatkan insentif seperti diskon atau hadiah tertentu (biasanya berupa tip). Ini efektif untuk memperluas jaringan pelanggan melalui rekomendasi langsung.

2.3.3 Operasional

Operasional di dealer motor bekas mencakup berbagai aspek penting yang memastikan kelancaran dan efisiensi bisnis. Berikut adalah sistem operasional yang sudah diterapkan di Dealer Mekar Jaya Motor :

1. Pengelolaan stok dan inventaris

Dealer Mekar Jaya Motor memiliki sistem manajemen inventaris yang efektif. Mereka secara rutin memeriksa, memperbarui, dan mengelola stok motor yang tersedia. Setiap unit yang masuk diperiksa secara menyeluruh untuk memastikan kualitas, kemudian didokumentasikan dengan detail spesifikasi, kondisi, dan harga.

2. Pemeriksaan dan pemeliharaan kendaraan

Sebelum dijual, setiap motor bekas akan melalui proses inspeksi yang ketat untuk memastikan kondisinya layak. Jika diperlukan, perbaikan dan pemeliharaan dilakukan oleh mekanik yang berpengalaman.

3. Pengaturan dan pelatihan staf

Dealer Mekar Jaya Motor selalu memastikan bahwa staf mereka, baik penjualan, mekanik, maupun administrasi, terlatih dengan baik. Hal tersebut direalisasikan melalui adanya rapat evaluasi yang dilakukan satu bulan sekali, harapannya untuk memastikan mereka memahami produk yang dijual, teknik penjualan yang efektif, serta pelayanan pelanggan yang prima.

4. Layanan Pelanggan

Layanan pelanggan menjadi salah satu fokus utama dalam operasional. Dealer Mekar Jaya Motor menyediakan layanan purna jual yaitu memberikan garansi mesin untuk memastikan kepuasan pelanggan. Dealer Mekar Jaya Motor juga memiliki sistem feedback dan keluhan yang responsif untuk menangani masalah yang mungkin timbul setelah penjualan.

5. Manajemen keuangan dan pembukuan

Pengelolaan keuangan yang rapi adalah kunci dalam operasional dealer motor bekas. Dealer Mekar Jaya Motor selalu menjaga pencatatan keuangan dengan baik, meliputi pemasukan dari penjualan, pengeluaran untuk pemeliharaan motor, gaji karyawan, dan biaya operasional lainnya.

2.3.4 Skala Organisasi dan Penghargaan

Sampai saat ini, Dealer Mekar Jaya Motor sudah tergabung pada organisasi SHOWROOM MANDIRI UTAMA COMUNITY JATIM. Organisasi ini merupakan perkumpulan dealer se Jawa Timur dibawah naungan Mandiri Utama Finance. Selain itu, Dealer Mekar Jaya Motor juga bekerjasama dengan MPM Finance.

Dealer Mekar Jaya Motor juga pernah mendapat penghargaan dari Mandiri Utama Finance pada tahun 2022 dan tahun 2023 yaitu penghargaan sudah mencapai target penjualan yang hadiahnya adalah logam mulia. Sedangkan penghargaan dari MPM Finance pada tahun 2022 yaitu telah mencapai target penjualan motor kredit dan mendapat 1 unit honda beat.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Di lakukan di Tempat Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di Ud Mekar Jaya Motor yang beralamat di JL. Raya Selorejo Ceweng, Selorejo, Mojowarno, Jombang. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) dimulai pada tanggal 01 Juli sampai dengan 31 Agustus 2024.

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini bertempat di dealer pusat Ud Mekar Jaya Motor. Untuk jam kerja mulai pukul 08.00 sampai pukul 16.30. Pada Kuliah Kerja Magang (KKM) penulis ditempatkan pada bagian Supervisor yang bertanggung jawab langsung kepada owner. Dengan tugas pekerjaan dalam perusahaan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengambil keputusan dalam hal pembelian motor, dalam hal ini setiap pembelian dan pengecekan motor bekas untuk harga menjadi tanggung jawab.
2. Mengambil keputusan dalam hal penjualan motor, dalam hal ini setiap penjualan ada penawaran harga motor menjadi tanggung jawab.
3. Melakukan pengecekan pada setiap motor yang siap jual, supaya saat motor dicek konsumen tidak kendala lagi.
4. Membuat konten video review motor untuk di upload di TikTok.
5. Melayani konsumen yang mau jual/beli motor dengan pembayaran cash maupun kredit.

6. Mengevaluasi kinerja karyawan dan memberi semangat agar penjualan terus meningkat.
7. Mengikuti lelang motor yang diadakan oleh pihak bank.
8. Melakukan kontrol pada dealer cabang, supaya semua tetap berjalan dengan baik dan sesuai prosedur.
9. Memperpanjang pajak kendaraan bermotor setiap bulan.

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Selama proses KKM di dealer Mekar Jaya Motor bentuk pelayanan yang diberikan terdapat beberapa kekurangan yaitu terjadi ketimpangan tanggung jawab dalam melayani konsumen, dalam artian ketika konsumen ingin melihat motor beberapa karyawan merasa bahwa tanggung jawab tersebut tidak penuh berada pada dirinya di karenakan belum ada *job description* yang spesifik kepada karyawan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Seperti yang diketahui, perusahaan dapat dikatakan berkualitas jika menerapkan aspek-aspek penting yaitu melakukan pelayanan pelanggan dengan baik, pemilihan produk yang berkualitas, mempunyai prinsip kredibilitas dan kepercayaan yang tinggi serta memiliki manajemen sumber daya manusia yang optimal. Tjiptono (2007) menguraikan bahwa kualitas layanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaian dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Selain itu,

Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha, faktor dari perilaku karyawan seperti sikap serta keahlian dalam menyampaikan informasi merupakan hal terpenting yang menjadi perbedaan cara melayani yang baik (Lovelock dan Wirtz, 2011).

Perusahaan yang berkualitas harus bisa memberikan pelayanan yang prima dengan mengutamakan kepuasan konsumen. Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di UD Mekar Jaya Motor ditemukan beberapa masalah yang menjadi kendala perusahaan dalam mencapai visi.

Permasalahan yang paling utama terjadi yaitu masih kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki para karyawan di UD Mekar Jaya Motor. Untuk mengatasi permasalahan yang ada dapat dengan cara memperbarui deskripsi pekerjaan untuk setiap posisi agar lebih jelas dan terperinci. Memastikan setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawab karyawan dengan baik, serta membuat aturan pasti berupa *punishment* jika karyawan tidak bertanggung jawab atas apa yang sudah menjadi kewajibannya. Dengan begitu, karyawan akan merasa bahwa *job description* yang sudah tertata jelas adalah hal yang memang benar-benar dipertanggungjawabkan.

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu menjadi bahan perhatian bagi setiap perusahaan karena kualitas pelayanan merupakan cerminan perusahaan yang dilihatkan kepada konsumen. Sistem pelayanan di Dealer Mekar Jaya Motor Jombang sudah cukup baik, walaupun terdapat permasalahan pada komunikasi namun sudah sangat baik untuk pelayanannya. Seluruh karyawan Dealer Mekar Jaya Motor Jombang untuk kinerjanya sudah sesuai SOP perusahaan dalam penanganan pelayanan terhadap konsumen.

4.2 Saran

1. Dari pelayanan sales agar komunikasi kepada konsumen di tingkatkan lagi agar lebih maksimal dalam penjualan.
2. Disamping bekerja sama membantu bagian lain, perlu lebih ditingkatkan lagi tanggung jawab masing-masing individu dan bagian.

DAFTAR PUSTAKA

Ibrahim Malik; Thawil Marijam Sitti., (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No.1 Februari 2019:175 – 182*. Diunduh dari <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=915089&val=10544&title=PENGA>

Paillin Irnayati., Mulyanti Deti., (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Manajemen Sumber Daya Manusia Di Perusahaan. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis 2 (2)*, 66-74. Diunduh dari https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=peningkatan+kualitas+sumber+daya+manusia+di+perusahaan+&btnG=#d=gs_qabs&t=1725177460048&u=%23p%3Dd0gbPNuPyhAJ

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Magang



UD MEKAR JAYA MOTOR
Jalan Raya Selorejo, Mojowarno, Jombang
Telp 085707266300/08578444043

SURAT KETERANGAN KERJA

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Zainuri
Jabatan : Owner UD Mekar Jaya Motor

UD. Mekar Jaya Motor menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Fariz Farabi
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 2 Maret 2003
Alamat : Ds. Selorejo, Kcc. Mojowarno, Kab. Jombang

Adalah bener karyawan aktif dari UD Mekar Jaya Motor yang bekerja sebagai Supervisor sejak tanggal 24 September 2021 hingga saat ini. Demikian keterangan ini kami buat atas permohonan orang yang bersangkutan dan agar dapat dipergunakan sebagai mestinya.

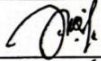
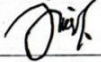
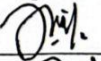
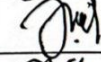
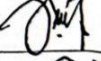
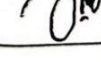
Jombang, 6 Juni 2024
UD Mekar Jaya Motor

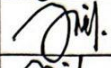
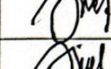
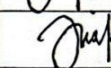
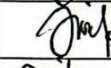
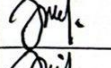
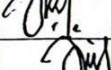
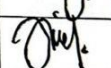
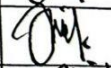
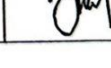


Lampiran 2. Form Kegiatan Hariaan Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA /LOG BOOK

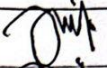
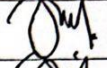
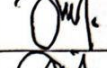
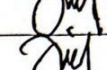
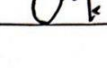
Nama Mahasiswa : Fariz Farabi
 NIM : 2161048
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Kuliah Kerja Magang : UD Mekar Jaya Motor
 Alamat Kuliah Kerja Magang : Jl. Raya Selorejo Ceweng, RT.03/RW 01,
 Selorejo, Kec. Mojowarno, Kabupaten
 Jombang, Jawa Timur.
 Bagian/Bidang : Supervisor

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
I	01 Juli 2024	Kontrol pelayanan konsumen	
	02 Juli 2024	Memperpanjang surat pajak kendaraan	
	03 Juli 2024	Kontrol dealer cabang	
	04 Juli 2024	Pengambilan BPKB di bank	
	05 Juli 2024	Mengecek kondisi motor di dealer	
	06 Juli 2024	Membuat konten video tiktok	
	07 Juli 2024	Membuat konten video tiktok	
II	08 Juli 2024	Mengecek ketersediaan onderdill motor di gudang	
	09 Juli 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	10 Juli 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	

	11 Juli 2024	Melakukan cek kondisi motor di dealer	
	12 Juli 2024	Mengikuti lelang motor di bank	
	13 Juli 2024	Kontrol dealer cabang	
	14 Juli 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	
III	15 Juli 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	16 Juli 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	17 Juli 2024	Mengecek pendataan motor masuk	
	18 Juli 2024	Melakukan cek kondisi motor di dealer	
	19 Juli 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	20 Juli 2024	Melayani konsumen	
	21 Juli 2024	Melayani konsumen	
IV	22 Juli 2024	Mengambil motor lelang dan BPKB di bank	
	23 Juli 2024	Melakukan pengecekan dan pembelian motor di lapangan	
	24 Juli 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	25 Juli 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	
	26 Juli 2024	Mengikuti lelang motor di bank	
	27 Juli 2024	Mengambil motor lelang dan BPKB di bank	
	28 Juli 2024	Melayani konsumen	

V	29 Juli 2024	Kontrol dealer cabang	
	30 Juli 2024	Melakukan cek kondisi motor di dealer	
	31 Juli 2024	Evaluasi kinerja SDM akhir bulan	
	01 Agustus 2024	Melakukan cek kondisi motor di dealer	
	02 Agustus 2024	Memperpanjang surat pajak kendaraan	
	03 Agustus 2024	Mengecek ketersediaan onderdill motor di gudang	
	04 Agustus 2024	Melayani konsumen	
VI	05 Agustus 2024	Kontrol pelayanan konsumen	
	06 Agustus 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	
	07 Agustus 2024	Kirim unit motor ke konsumen	
	08 Agustus 2024	Melakukan pengecekan dan pembelian motor di lapangan	
	09 Agustus 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	
	10 Agustus 2024	Melakukan cek kondisi motor di dealer	
	11 Agustus 2024	Melayani konsumen	

VII	12 Agustus 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	
	13 Agustus 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
	14 Agustus 2024	Mengikuti lelang motor di bank	
	15 Agustus 2024	Mengambil motor lelang dan BPKB	
	16 Agustus 2024	Melakukan pengecekan dan pembelian motor di lapangan	
	17 Agustus 2024	Belanja Onderdil Motor	
	18 Agustus 2024	Membuat konten video tiktok review motor	
VIII	19 Agustus 2024	Kontrol dealer cabang	
	20 Agustus 2024	Melakukan pengecheck dan pembelian motor di lapangan	
	21 Agustus 2024	Mengecek pendataan motor masuk	
	22 Agustus 2024	Melakukan pengecekan dan pembelian motor di lapangan	
	23 Agustus 2024	Melayani Konsumen	
	24 Agustus 2024	Mengambil BPKB di bank	
	25 Agustus 2024	Memberi keputusan pada transaksi jual beli motor	

IX	26 Agustus 2024	Melakukan pengecekan dan pembelian motor di lapangan	
	27 Agustus 2024	Kontrol pelayanan Konsumen	
	28 Agustus 2024	Memfoto motor untuk di upload di medsos	
	29 Agustus 2024	Mengikuti lelang motor di bank	
	30 Agustus 2024	Pengambilan motor di bank	
	31 Agustus 2024	Evaluasi kinerja SDM akhir bulan	

Jombang, 31 Agustus 2024

Pendamping Lapangan,



Achmad Zainuri

Lampiran 3. Kegiatan Mereview Motor



Lampiran 4. Kegiatan Pembelian Motor Dilapangan



Lampiran 5. Kegiatan Mengecek Pendataan Motor Masuk



Lampiran 6. Kegiatan Mengambil Motor Lelang



Lampiran 7. Penilaian Dosen 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 : Fariz Farabi
 NIM : 2161048
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : UD Mekar Jaya Motor
 Bagian/Bidang : Supervisor

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	80
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	90
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	96
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	90
Jumlah		720
Nilai Rata-Rata		90

Jombang, 6 September 2024
 Dosen Pembimbing Lapangan,

(Dr. Erminati P, S., MSM)

Lampiran 7. 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**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

Nama : Fariz Farabi
 NIM : 2161048
 Program Studi : Manajemen
 Tempat Magang : UD Mekar Jaya Motor
 Alamat Tempat Magang : Jl. Raya Selorejo Ceweng,
 RT.03/RW 01, Selorejo, Kec.
 Mojowarno, Kabupaten
 Jombang, Jawa Timur.
 Bagian/Bidang : Supervisor

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	88
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	95
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	93
4.	Kreativitas dan ketrampilan	91
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	97
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	90
7.	Kemampuan berkomunikasi	94
8.	Produktivitas kerja	92
Jumlah		740
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92,5

Catatan:

Sudah baik, kedepannya
 lebih ditingkatkan lagi.

Jombang, 31 Agustus 2024

Pendamping Lapangan,

