

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDART SERVICE ORDER CV. RIZKY PURNAMA JAYA**



Disusun Oleh:

HENNY SULISTYAWATI 1561213

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2020

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDART SERVICE ORDER CV. RIZKY PURNAMA JAYA



Disusun Oleh:

HENNY SULISTYAWATI 1561213

Jombang, 27 April 2020

Mengetahui,
Pendamping Lapangan

(Fista Rizky S)

Menyetujui
Dosen Pembimbing

(Ratna Dwi Jayanti, SE., MM)

Mengesahkan

Ka. Prodi Manajemen

Nurul Hidayati, SE., MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Standart Service Order CV. Rizky Purnama Jaya”. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ratna Dwi Jayanti, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu. Nurul Hidayati, S.E selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Fista Rizky Septiawan selaku pemilik CV. Rizky Purnama Jaya
4. Semua karyawan atau staff CV. Rizky Purnama Jaya.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan KKM masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan laporan KKM ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 27 April 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	1
1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	1
1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1. Sejarah Perusahaan/ Instansi	4
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	4
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	5
3.1. Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang.....	5
3.2. Kendala Yang Dihadapi.....	6
3.3. Cara Mengatasi Kendala	6
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	7
4.1. Kesimpulan	7
4.2. Saran.....	7
<i>LAMPIRAN 1</i>	8
<i>LAMPIRAN 2</i>	10

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1. Struktur Organisasi CV Rizky Purnama Jaya.....	4
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Kegiatan Mahasiswa	8
-------------------	-------------------------------	---

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Globalisasi telah mengubah prinsip jual beli konvensional, yang dari awalnya jual beli produk mengharuskan penjual dan pembeli bertemu secara langsung tetapi menjadi transaksi jual beli produk tanpa bertemu keduanya. Dalam globalisasi penjual dituntut untuk berpikir luas dalam pemasaran produknya agar mendapatkan konsumen dari berbagai segmentasi konsumen. Untuk mendapatkan banyak konsumen maka penjual diharuskan mempunyai standar baik dari segi produknya maupun pelayanannya agar konsumen dapat menilai perusahaan.

Salah satu contoh perusahaan yang mengikuti perkembangan globalisasi adalah CV. Rizky Purnama Jaya. CV Rizki Purnama Jaya bergerak dibidang dropship produk online antara lain produk NASA, Maskara, Bra sport. Produk ini dipasarkan melalui iklan online facebook, Instagram dan web. Untuk pemesanan ,costumer bisa melalui via link yang ada di iklan dimana costumer diarahkan untuk mengisi form order pemesanan kemudian akan dihubungi dan dikonfirmasi oleh CS.

1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang

Adapun tujuan yang ingin di capai adalah untuk mengetahui bagaimana Standart Service Order CV. Rizky Purnama Jaya.

1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Bagi mahasiswa.

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung di lapangan kerja.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

2. Bagi Lembaga Perguruan.

1. Terciptanya hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa yang potensial untuk mendapatkan pengalaman

3. Bagi Instansi yang Bersangkutan

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang tersebut.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di CV Rizki Purnama Jaya berlokasi di Ds. Bakalan RT 003/006 Dsn Tamping Mojo Kecamatan Tembelang Jombang Jawa Timur 61452

1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di CV Rizki Purnama Jaya secara individu, dengan waktu 1 bulan mulai dari 2 Maret 2020 – 2 April 2020.

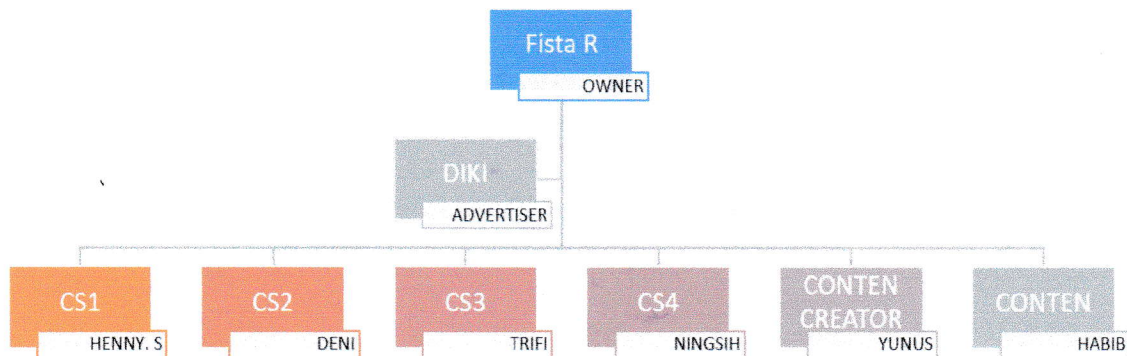
BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1. Sejarah Perusahaan/ Instansi

CV Rizki Purnama Jaya yang beralamat di Ds. Bakalan RT 003 / RW 006 Dsn Tamping Mojo Kecamatan Tembelang Jombang Jatim yang berdiri pada tahun 2018. CV Rizki Purnama Jaya bergerak dibidang dropship produk online antara lain produk NASA, Maskara, Bra sport. Produk ini dipasarkan melalui iklan online facebook, Instagram dan web. Untuk pemesanan ,costumer bisa melalui via link yang ada di iklan dimana costumer diarahkan untuk mengisi form order pemesanan kemudian akan dihubungi dan dikonfirmasi oleh CS. Untuk cara pembayarannya costumer diberi 2 opsi yaitu transfer atau COD (Bayar Ditempat). CV Rizki Purnama Jaya juga melayani jasa training iklan.

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1. Struktur Organisasi CV. Rizky Punama Jaya

BAB III.
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, CV. Rizky Jaya mempunyai standar dalam menerima order dari konsumen, karyawan perusahaan tersebut dituntut untuk memenuhi prinsip *Standart Service Order* yang telah ditentukan perusahaan, antara lain :

1. Memahami
 - ✓ Karyawan harus mampu memahami keinginan konsumen
 - ✓ Menjelaskan produk secara detail baik dari segi keunggulan dan manfaat produk
2. Peduli
 - ✓ Menjelaskan produk secara detail mengenai efek samping apabila produk digunakan

Sedangkan standar pelayanan dalam menerima pesanan konsumen sebagai berikut :

1. CS menerima pesanan dari konsumen melalui aplikasi order online setelah mengisi form order
2. Form order kemudian otomatis terhubung dengan contact whatsapp CS
3. Kemudian CS mengkonfirmasi dan memastikan pesanan konsumen
4. Kemudian CS mengkonfirmasi pilihan pembayaran pesanan
5. Jika konsumen telah membayarkan, CS akan memproses lebih lanjut produk sampai pengiriman

3.2. Kendala Yang Dihadapi

Agar tercapainya CV Rizki Purnama Jaya di Tahun 2020 ini, tidak terlepas akan adanya kendala antara lain :

1. Jangkauan pemasaran yang ada di facebook biasanya terjadi bannet oleh pihak facebook sehingga orderan yang masuk kurang maksimal
2. Pada pihak ketiga yaitu ekspedisi pengiriman barang ketika produk sudah dikirimkan melalui pengiriman COD terkadang pihak ketiga tersebut meretur produk tanpa ada konfirmasi lebih lanjut.

3.3. Cara Mengatasi Kendala

Adapun solusi dalam kendala diatas, yaitu ketika facebook mengalami bannet, CS harus memfollow up costumer lama sehingga mendapatkan pemesanan produk. Dan seharusnya pihak ketiga yaitu ekspedisi ketika pengiriman COD ada kendala, pihak ekspedi memberikan informasi atau menghubungi CS agar tidak terjadi miss komunikasi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil KKM (Kuliah Kerja Magang) yang dilaksanakan di CV Rizki Purnama Jaya dapat penulis tarik kesimpulan bahwa Standart Service Order itu sangat penting karena ini adalah pelayanan yang minim harus diberikan pemberi jasa ke konsumen

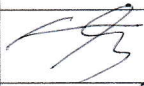





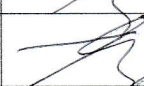
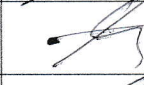

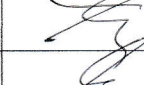
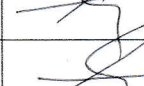

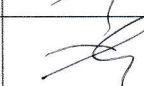
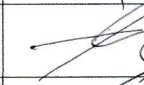




4.2. Saran


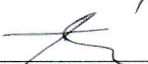








Berdasarkan pengamatan dan data yang diperoleh pengamat di objek kkm. SPM yang diterapkan oleh PT. Marga Solusi Prima sudah sangat ideal.

LAMPIRAN 1

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Henny Sulistyawati
 NIM : 1561213
 Program Study : Manajemen
 Tempat KKM : CV RIZKI PURNAMA JAYA
 Bagian/ Bidang : CS

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	2/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	3/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	4/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	5/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	6/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	7/3/2020	Input data order, follow up costumer	
II	9/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	10/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	11/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	12/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	13/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	14/3/2020	Input data order, follow up costumer	
III	16/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	17/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	18/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	19/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	20/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	21/3/2020	Input data order, follow up costumer	

IV	23/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	24/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	25/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	26/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	27/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	28/3/2020	Input data order, follow up costumer	
	30/3/2020	Pengerjaan Laporan Magang	
	31/3/2020	Pengerjaan Laporan Magang	
I	1/4/2020	Pengerjaan Laporan Magang	
	2/4/2020	Pengerjaan Laporan Magang	

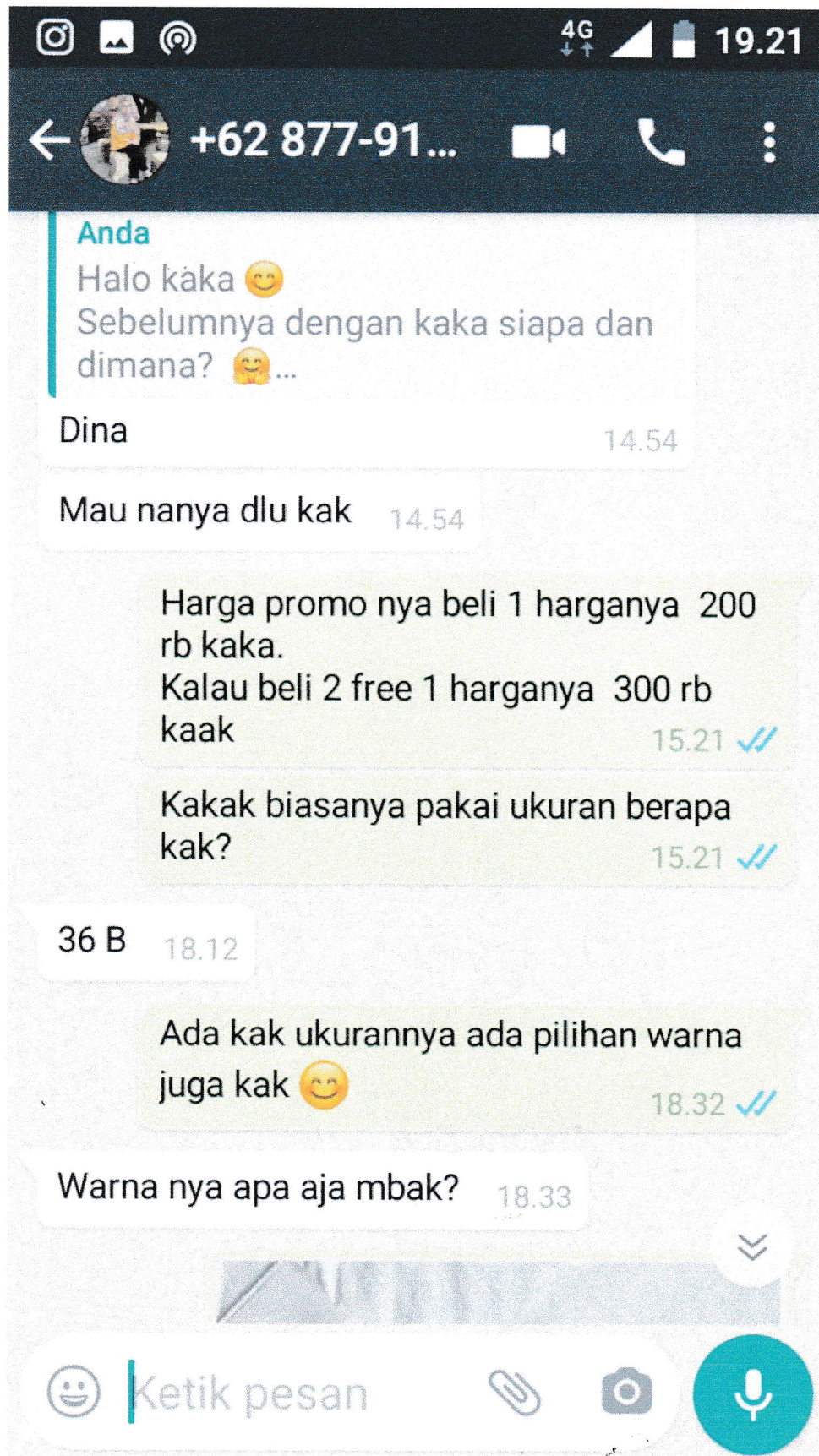
Jombang, 3 April 2020
Pendamping Lapangan



(Eista Rizky Septiawan)

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI PENERIMAAN ORDER KONSUMEN VIA WHATSAPP



WhatsApp chat header for contact +62 877-91... showing navigation icons, status (4G), and time (19.21).



Hitam, navy, maroon, brown, pink, Putih tulang 18.34 ✓✓

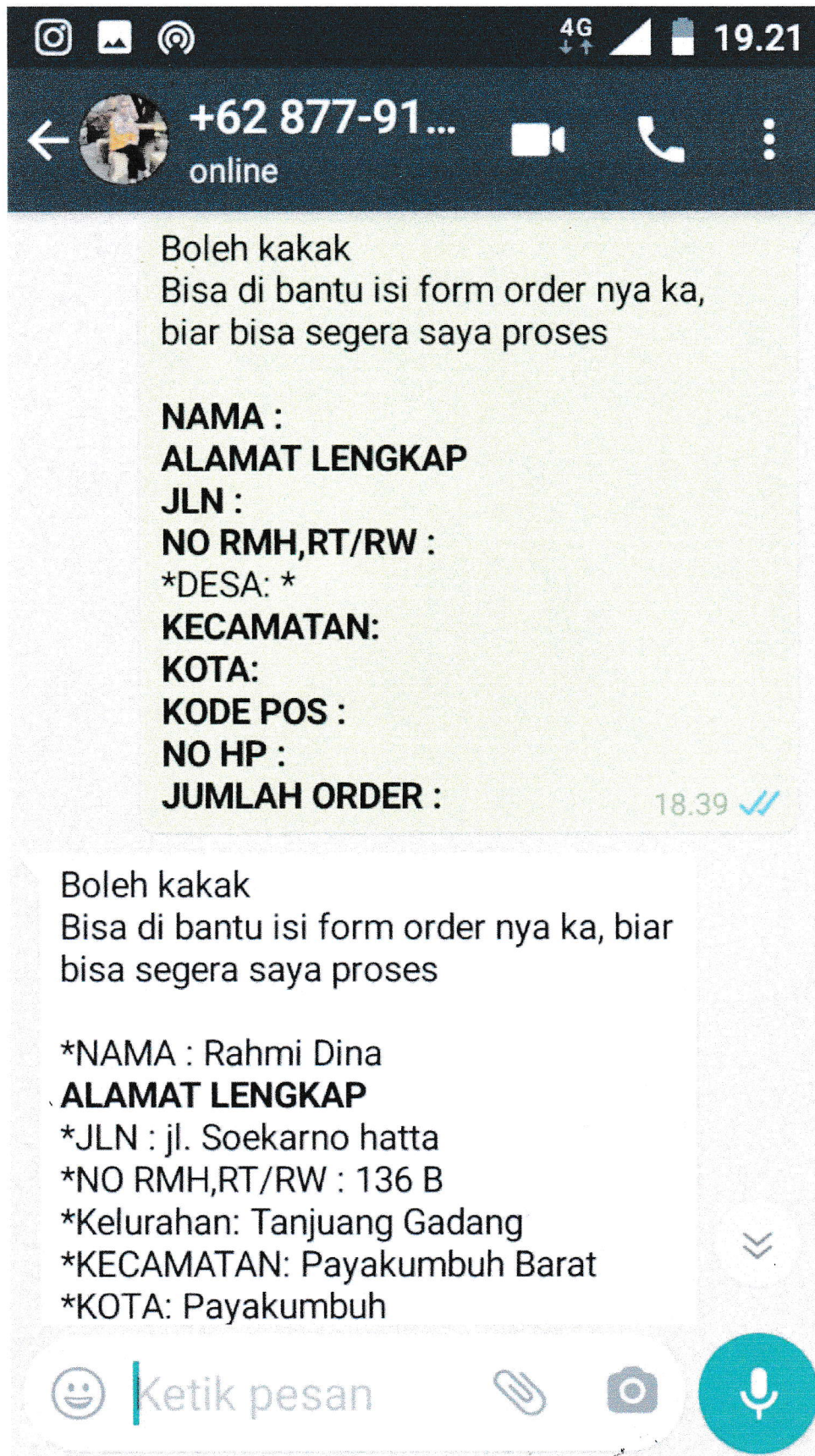
Kalo aku beli 2 300rb.. dapatnya 3 brarti ya? 18.36

Iya kaka benar 😊 18.36 ✓✓

Aku pesan yg warna maroon hitam putih tulang 18.38

Ketik pesan





Boleh kakak
Bisa di bantu isi form order nya ka,
biar bisa segera saya proses

NAMA :
ALAMAT LENGKAP
JLN :
NO RMH,RT/RW :
***DESA: ***
KECAMATAN:
KOTA:
KODE POS :
NO HP :
JUMLAH ORDER :

18.39 ✓✓

Boleh kakak
Bisa di bantu isi form order nya ka, biar
bisa segera saya proses

*NAMA : Rahmi Dina
ALAMAT LENGKAP
*JLN : jl. Soekarno hatta
*NO RMH,RT/RW : 136 B
*Kelurahan: Tanjung Gadang
*KECAMATAN: Payakumbuh Barat
*KOTA: Payakumbuh



Ketik pesan



