

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDART SERVICE CV. GRAHA INSAN MANDIRI
BERKAH JOMBANG**



Disusun Oleh:

WULAN NINAWATI 1861051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**

2021

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
STANDART SERVICE ORDER CV. GRAHA INSAN MANDIRI BERKAH
JOMBANG



Disusun Oleh:

WULAN NINAWATI 1861051

Jombang, 20 November 2021

Mengetahui,

Pendamping Lapangan

(Andi Vitis Pebriyanto)



Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Siti Zuhroh, M.Si)



Mengesahkan,

KA Prodi Manajemen



Erminah Pancaningsih, ST.,MSM

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. Graha Insan MandiriBerkah”. 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Siti Zuhroh, M.Si.selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.,MSM selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Andik Veris Febrian selaku pemilik CV. Graha Insan Mandiri Berkah.
4. Semua karyawan atau staff CV. Graha Insan Mandiri Berkah.

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, 20 November 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Judul	1
Halaman Pengesahan	1
KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
BAB 1.....	5
PENDAHULUAN.....	5
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang	5
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	6
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	6
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	7
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	8
2.1 Sejarah Perusahaan	8
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	8
BAB III	10
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	10
3.1 Pelaksaaan Kerja Magang	10
3.2 Hasil Pengamatan	11
3.3 Usulan Pemecahan Masalah.....	12
BAB IV	13
KESIMPULAN DAN SARAN	13
4.1 Kesimpulan	13
4.2 Saran	13
<i>Lampiran 1</i>	14
<i>Lampiran 2</i>	16
<i>Lampiran 3</i>	18
<i>Lampiran 4</i>	19

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Globalisasi telah mengubah prinsip jual beli konvensional, yang dari awalnya kegiatan 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.

Berkembangnya sistem teknologi dan informasi serta komunikasi, membuat semakin terbukanya kompetisi yang berat, dengan demikian setiap perusahaan akan bekerja keras untuk usahanya dalam memuaskan pelanggan sehingga perusahaan tersebut mendapatkan pelanggan yang loyal. Lebih disebabkan karena pelanggan yang semakin cerdas, sadar harga, dan banyak menuntut, informasi yang banyak didapat diakses pelanggan dan juga banyak informasi produk lain yang dapat diakses pelanggan sehingga membuat pelanggan semakin dimanjakan oleh pilihan produk via internet. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimilikinya.

Untuk mendapatkan banyak konsumen maka penjual diharuskan mempunyai standar baik dari segi produknya maupun pelayanannya agar konsumen dapat menilai perusahaan. Semua pelanggan berharap akan pelayanan yang baik dari produk yang dia beli, baik dari segi promosinya, harganya, Kualitas Pelayanannya dan juga pelayanan sebelum dan sesudah membeli produk tersebut, dan pelanggan berhak akan informasi yang benar dan kesesuaian produk dengan iklan, lalu kesesuaian produk dengan harga dan kesesuaian produk dengan pelayanan. Terhadap barang yang akan dibeli. Misalnya ada garansi dan seberapa lama garansi tersebut, atau tersediannya service center, serta jaminan bila produk rusak dikembalikan. Harapan pelanggan yang lain adalah tentang potongan harga dan juga kelayakan harga atas barang yang dibelinya.

Pelayanan memuaskan kepada customer merupakan keunggulan kompetitif yang harus dimiliki suatu institusi bisnis. Salah satu contoh perusahaan yang mengikuti perkembangan globalisasi adalah CV. Graha Insan Mandiri Berkah yang bergerak dibidang digital agency yang menjual produk perawatan tubuh, produk kecantikan dan produk Kesehatan. Pemasaran produk ini melalui iklan media sosial seperti Facebook ads, Instagram dan website. Konsumen bisa melakukan pemesanan via link yang tersedia di halaman iklan dan langsung mengarahkan konsumen untuk mengisi data di form order online. Setelah itu pesanan akan diterima oleh Customer service sehingga langsung dihubungi melalui WhatsApp dan dikonfirmasi untuk memastikan pesanan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Perlunya mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan, sebagai aplikasi dari teori kuliah yang didapatkan dibangku kuliah.
2. Untuk mengetahui standart service order khususnya pada sektor perdagangan di CV Graha Insan Mandiri Berkah.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

A. 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.

B. Bagi Lembaga Perguruan

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

C. 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 Graha Insan Mandiri Berkah yang berlokasi di Ruko Pattimura Square Jln Pattimura desa senganon, Kecamatan Jombang Kab. Jombang Jawa Timur.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di CV Graha Insan Mandiri Berkah secara individu, dengan waktu 4 minggu atau 1 bulan mulai dari 18 Oktober 2021-25 November 2021.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

CV Graha Insan Mandiri Berkah beralamat di Jl. Pattimura desa sengon Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang Jawa Timur. Didirikan oleh bapak Andik Veris pada tahun 2011. CV Graha Insan Mandiri Berkah yang bergerak dibidang distributor online produk perawatan tubuh, produk kecantikan dan produk Kesehatan, Sistem yang digunakan yaitu menjual produk ke beberapa reseller, agen atau langsung ke konsumen akhir. Selain itu, perusahaan ini juga menyediakan jasa periklanan serta pembuatan aplikasi berbasis android dan website.

Dalam pemasaran produk, *Platform* yang digunakan sesuai dengan perkembangan jejaring sosial yaitu melalui Instagram, Facebook ads, Marketplace Shopee dan Tokopedia. Seluruh proses transaksi CV Graha Insan Mandiri Berkah dilakukan secara online, karena fokus utama adalah memperluas pasar online sehingga bisa menjangkau seluruh masyarakat di Indonesia.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

CV Graha Insan Mandiri Berkah bergerak dibidang distributor online yang merupakan perusahaan resmi menjual produk dari produsen untuk dipasarkan ke agen maupun langsung ke konsumen akhir. Memiliki berbagai macam produk mulai dari produk perawatan wajah, produk perawatan tubuh dan juga produk Kesehatan yang seluruhnya merupakan produk herbal. Dengan memastikan kualitas dari produk, manfaat produk dan jaminan dari produk yang dipasarkan, karena keunggulan dari produk dan pelayanan terhadap konsumen menjadi penunjang berkembangnya perusahaan.

CV Graha Insan Mandiri Berkah sepenuhnya memanfaatkan media sosial yang ada untuk melakukan promosi produk, karena banyaknya pengguna internet di Indonesia yang mayoritas suka berbelanja online. Konsumen dengan mudah bisa melakukan pemesanan via link yang tersedia di halaman iklan yang

sudah diterbitkan di platform sehingga langsung mengarahkan konsumen untuk mengisi data di form order online. Setelah itu pesanan akan diterima oleh Customer service sehingga langsung dihubungi melalui WhatsApp dan dikonfirmasi untuk memastikan pesanan tersebut. Sistem pembayarannya tersedia 2 opsi yaitu transfer sebelum barang dikirim atau bayar ditempat saat barang datang (Cash On Delivery).

CV Graha Insan Mandiri Berkah mempercayai kurir ekspedisi seperti JNE, J&T dan POS untuk pengiriman barang sampai ke tangan konsumen, jika pengiriman ke reseller atau agen besar bisa melalui ECargo.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang yang dilakukan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang di CV Graha Insan Mandiri Berkah fokus pada bidang marketing. CV Graha Insan Mandiri berkah sepenuhnya bergerak secara Online, jadi mahasiswa magang disini ditempatkan pada bagian *Customer Service* yaitu untuk membantu memberikan informasi dan melayani segala kebutuhan konsumen terkait produk yang diperjual belikan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain itu *customer service* disini juga untuk menarik minat calon pembeli, dengan menjawab pertanyaan juga keluhan konsumen kemudian memberikan saran yang sesuai untuk membantu menyelesaikan persoalan konsumen dalam menggunakan produk.

Dalam posisi *customer service* mahasiswa magang diharapkan untuk mempunyai *product knowledge* yang luas, selain itu tugas lainnya adalah pengadministrasian penjualan, control produk, pengumpulan informasi mengenai konsumen hingga pemrosesan pesanan konsumen.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan, CV Graha Insan Mandiri Berkah mempunyai standart dalam menerima order yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas dan sesuai prinsip pelayanan. Standart Service Order yang telah diterapkan oleh perusahaan, antara lain:

1. Memahami

- Melayani pertanyaan- pertanyaan yang diajukan konsumen
- Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan konsumen
- Menjelaskan produk secara detail baik dari segi keunggulan dan manfaat produk

2. Peduli

- Cepat dan tanggap ketika adanya keluhan dari konsumen

- Menjelaskan produk secara detail mengenai efek samping apabila produk digunakan
- Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen
- Selalu mencatat setiap pesan yang diinginkan dan dikeluhkan oleh konsumen
- Selalu mendata dan mencatat kebutuhan konsumen
- Dapat menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan konsumen
- Dapat mewujudkan kebutuhan konsumen
- Menciptakan hubungan baik dengan konsumen

Sedangkan standar pelayanan dalam menerima pesan konsumen sebagai berikut:

- 1) Customer Service menerima pesanan dari konsumen melalui aplikasi order online setelah mengisi form order
- 2) Form order kemudian otomatis terhubung dengan contact WhatsApp Customer Service.
- 3) Customer service menanyakan keluhan konsumen untuk konsultasi lebih lanjut
- 4) Menjelaskan secara singkat produk dan meyakinkan konsumen mengenai produk yang akan digunakan
- 5) Customer Service mengkonfirmasi dan memastikan pesanan dari konsumen
- 6) Kemudian Customer Service mengkonfirmasi pembayaran pesanan konsumen.
- 7) Jika konsumen telah membayar sesuai pesanan, Customer Service akan memproses lebih lanjut produk sampai ke pengiriman.

3.2 Hasil Pengamatan

Dari hasil pengamatan ditemukan adanya kendala antara lain:

1. Jangkauan pemasaran yang ada di facebook biasanya terjadi pembatasan iklan atau banned iklan oleh pihak facebook, sehingga orderan yang masuk kurang maksimal

2. Pada pihak ketiga yaitu ekspedisi, saat pengiriman barang melalui Cash On Delivery (bayar ditempat) terkadang produk retur/ Kembali ke Gudang tanpa ada konfirmasi lebih lanjut.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah

Adapun solusi dalam kendala diatas, yaitu ketika iklan facebook mengalami bannet, Customer Service harus memfollow up ulang customer lama atau customer yang sudah pernah belanja untuk menanyakan kabar dan menawarkan produk baru sebagai promosi secara manual. Untuk solusi pihak ketiga yaitu adanya informasi dari ekspedisi ketika pengiriman COD ada kendala bisa langsung menghubungi CS agar tidak terjadi miss komunikasi, sehingga produk bisa diterima langsung oleh konsumen.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di CV Graha Insan Mandiri Berkah dapat penulis tarik kesimpulan bahwa Standart Service Order itu sangat penting, karena ini adalah pelayanan yang minimal harus diberikan pemberi jasa ke konsumen











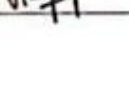

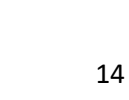


4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan data yang diperoleh pengamat di objek KKM SPM yang diterapkan oleh CV Graha Insan Mandiri Berkah sudah sangat ideal.

Lampiran 1

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama :Wulan Ninawati
 NIM :1861051
 Program Studi :Manajemen
 Tempat KKM :CV GRAHA INSAN MANDIRI BERKAH
 Bagian/Bidang :Customer Service (CS)

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	18/10/2021	Pengenalan lingkungan tempat magang dan pembelajaran posisi yang akan ditempati mahasiswa	
	20/10/2021	Pembelajaran pelayanan order melalui platform order online dan sosial media facebook	
	21/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	22/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	23/10/2021	Input data order, Follow up customer	
II	25/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	26/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	27/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	28/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	29/10/2021	Input data order, Follow up customer	
	30/10/2021	Input data order, Follow up customer	
III	1/11/2021	Input data order, Follow up customer	
	2/11/2021	Input data order, Follow up customer	
	4/11/2021	Input data order, Follow up customer	
	5/11/2021	Input data order, Follow up customer	

	6/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
IV	8/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	9/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	10/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	11/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	12/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	13/11/2021	Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
	V	15/11/2021	Input data order, Follow up customer
16/11/2021		Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
17/11/2021		Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
18/11/2021		Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
19/11/2021		Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
20/11/2021		Input data order, Follow up customer	<i>[Handwritten Signature]</i>
I	22/11/2021	Pengerjaan Laporan Magang	<i>[Handwritten Signature]</i>
	23/11/2021	Pengerjaan Laporan Magang	<i>[Handwritten Signature]</i>
	24/11/2021	Pengerjaan Laporan Magang	<i>[Handwritten Signature]</i>
	25/11/2021	Pengerjaan Laporan Magang	<i>[Handwritten Signature]</i>

Jombang, 22 November 2021

Pendamping Lapangan



Lampiran 2

DOKUMENTASI PENERIMAAN ORDER KONSUMEN VIA WHATSAPP



Cod Lisa Vms +mask... 📷 📞 ⋮

Bpom, halal, Tidak ada efek sampingnya karena tidak mengandung antibiotik, jadi sangat aman tidak bikin ketergantungan atau berpengaruh ke organ tubuh lainnya.. 07.11 ✓

Busui, promil dan penderita asam lambung aman konsumsi 07.11 ✓

Baik kalau begitu.. 07.11

Sudah cukup jelas kok Mbak Wulan.. 07.12

Saya coba ambil 1 dulu ya, sama lotion 2, dan masker wajah 1. 07.12

🙏🙏🙏 07.12



Lotion yg ini betul ka? 07.50 ✓

Maaf slow respon ya... 13.00

Cod Lisa Vms +mask... 📷 📞 ⋮

Maaf slow respon ya... 13.00

Saya jadi pesan methi seed 1 aaya mau coba dulu ya Mbak, kalau cocok saya veli lagi. Masker 1 dan lotionnya 2 13.05

Cod Lisa Vms +mask+lotion
Maaf slow respon ya... 13.06 ✓

Gpp kok kak 😊 13.06 ✓

Boleh kakak 😊 13.06 ✓

Anda
Iya kak untuk wajah 13.08 ✓

Kalau masker ini harga 225.000 kak 13.08 ✓

Anda
Lotion yg ini betul ka? 13.09 ✓

Lotion cocotte 40.000 13.09 ✓

Baik 🙏 13.10

1 pcs vanezia methi 169.000 gratis gula aren cair
1 pcs masker charcoal 225.000
2 pcs lotion cocotte 75.000
Ongkir 19.000
= total bayar 488.000 kak bisa cod atau transfer 13.15 ✓

Mau transfer dulu atau bayar ditempat kakak? 🙏 13.15 ✓

Saya bayar di tempat ya.

Cod Lisa Vms +mask... 📷 📞 ⋮

Saya bayar di tempat ya.
Saya tunggu.
Terimakasih banyak sebelumnya 🙏 13.20

Boleh kak 😊 13.21 ✓

SILAHKAN KIRIM FORMAT ORDER SESUAI ALAMAT LENGKAPNYA 🙏🙏

🌻 NAMA :
🌻 ALAMAT : (JALAN/DESA,RT/RW,NO RUMAH, KEC,KOTA)
🌻 NO.HP: 13.21 ✓

Silakan kirim alamat lengkapnya ya kak sesuai format 🙏 13.21 ✓

SILAHKAN KIRIM FORMAT ORDER SESUAI ALAMAT LENGKAPNYA 🙏🙏

🌻 NAMA :Lisa
🌻 ALAMAT : Jalan G...
Kelurahan Kramat Pela, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12130
🌻 NO.HP: 0812... 13.26

Cod Lisa Vms +mask+lotion
SILAHKAN KIRIM FORMAT ORDER SESUAI ALAMAT LENGKAPNYA 🙏🙏
...

Baik kakak bisa langsung diproses sesuai pemesanan bayar ditempat ya 🙏 13.26 ✓

Cod Lisa Vms +mask... 📷 📞 ⋮

ALAMAT LENGKAPNYA 🙏🙏

Baik kakak bisa langsung diproses sesuai pemesanan bayar ditempat ya 🙏 13.26 ✓

daftarhitamcod.com - daftarhitamcod Sumb...
daftarhitamcod.com adalah sumber pertama dan terbaik Anda untuk semua informasi yang Anda cari. ...
daftarhitamcod.com

JIKA MEMILIH METODE PEMBAYARAN : COD Syarat & Ketentuan COD / Bayar di Rumah sbb :

1. Nomor HP senantiasa aktif, karena akan dihubungi oleh kurir pengirim paket pesanan.
2. Alamat yang diberikan selengkap-lengkapnya.
3. Nama penerima paket selalu ada di alamat tujuan (tidak keluar kota dll)
4. Siapkan uang cash sejumlah Rp.488.000 , untuk diberikan ke kurir.
5. Jika terjadi paket RETUR karena tanpa ada alasan yang jelas, Nama & nomor HP nya akan masuk ke <https://daftarhitamcod.com/> 13.27 ✓

Mohon ditunggu barang sampai tujuan dan tetap jaga kesehatan ya kak 🙏🙏 13.27 ✓

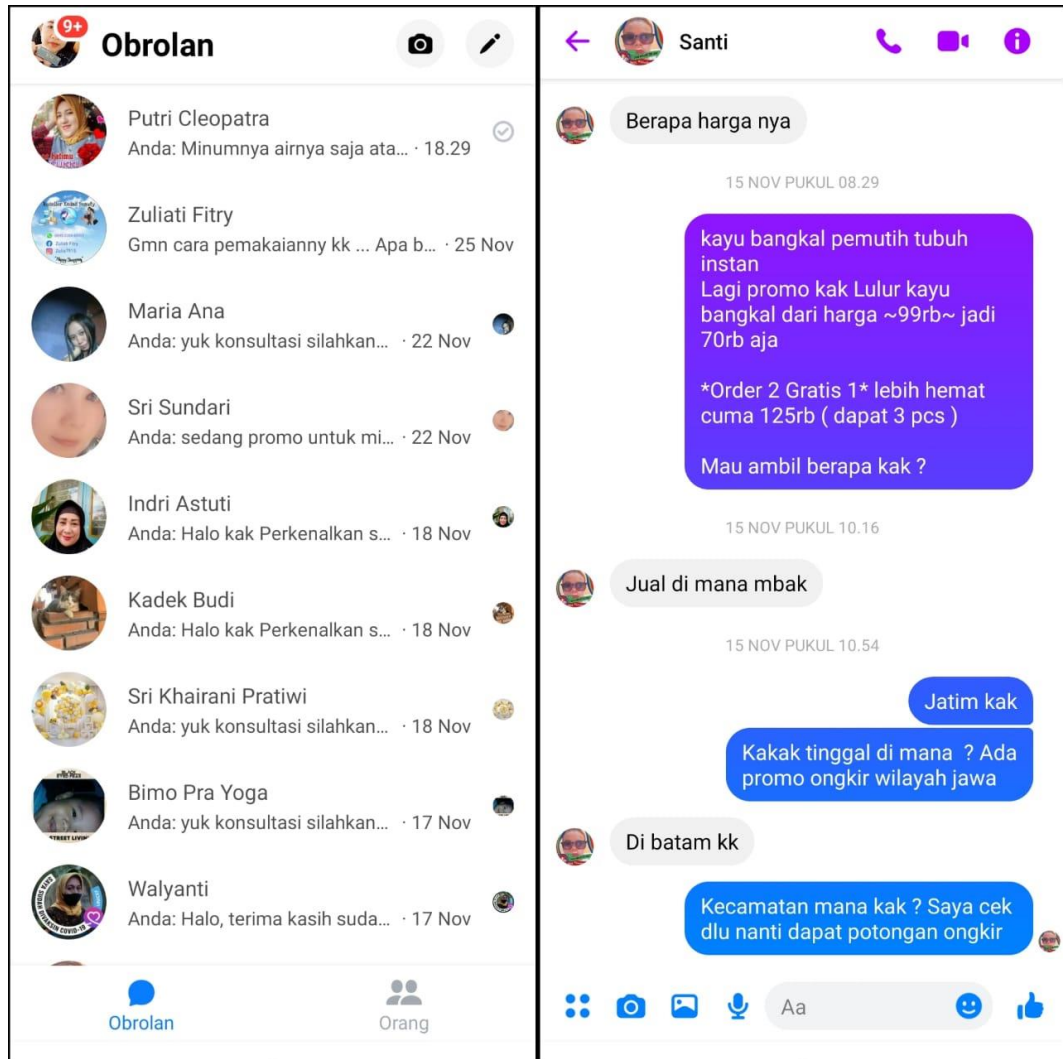
Baik...
Saya tunggu ya.
Sebelumnya terimakasih banyak ya 🙏 13.27

Terimakasih, jaga kesehatan juga ya Mbak. 🙏 13.28

Siap kakak terimakasih kembali 🙏🙏 13.29 ✓

Lampiran 3

DOKUMENTASI FOLLOW UP VIA INBOX FACEBOOK



Lampiran 4

DOKUMENTASI FOLLOW UP KOMENTAR FACEBOOK

