

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
TURNOVER KARYAWAN**

CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE)

SENGON JOMBANG



Oleh:

MOHAMMAD FAIZAL ARFANI 1861288

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN STIE PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2021**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
TURNOVER KARYAWAN
CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE)
SENGON JOMBANG**

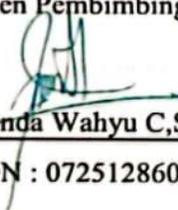


Oleh :

1. Mohammad Faizal Arfani

1861288

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(Wenda Wahyu C,SE.,MM)

NIDN : 0725128604

01 Desember 2021

Penulis


(Moh. Faizal Arfani)

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan


(Budi Tjatur Prasetijo., dr., Sp.An.)

Mengetahui/Menyetujui

Ka. Prodi Manajemen


(Erminati Pandaningrum.,ST., MSM)

NIDN : 0717097202

KATA PENGANTAR

Ahamdulillah segala Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, karunia, serta hidayah - Nya sehingga saya dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di CV.RESTY LESTARI.

Laporan ini disusun guna melengkapi persyaratan mengikuti mata kuliah “Kuliah Kerja Magang (KKM)” semester VII (Tujuh). Laporan KKM mahasiswa Program Studi Manajemen dibuat dengan tujuan agar mahasiswa dapat melaporkan segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia kerja.

Dengan selesainya penulisan laporan KKM ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Wenda Wahyu C,SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan kepada penulis dalam menyusun laporan ini.
2. Bapak Dr.Abd Rohim, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi STIE PGRI DEWANTARA yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan laporan ini.
3. Bapak Budi Tjatur Prasetijo., dr., Sp.An. selaku Direktur CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE) yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan program Kuliah Kerja Magang(KKM).
4. Ibu Reyta Lestari selaku Manager CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk magang di bagian Manajemen.

5. Karyawan CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE) yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama proses Kuliah Kerja Magang (KKM).
6. Tak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu baik itu untuk pelaksanaan KKM maupun dalam penyelesaian Laporan KKM ini.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau ini maka penulis dapat menyelesaikan laporan KKM ini semoga kebaikan dan jasa-jasa beliau mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih terdapat celah dan kekurangan serta tidak luput dari kesalahan.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan KKM ini dapat bermanfaat bagi rekan – rekan mahasiswa dan pembaca sekaligus demi menambah pengetahuan tentang praktik Kuliah Kerja Magang (KKM).

Jombang, 01 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR ISI.....	IV

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	3
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	4
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang.....	5

BAB 2 TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Struktur Organisasi CV. Resty Lestari (Joged Store)	7
2.2.1 Direktur	8
2.2.2 Manager	9
2.2.3 Marketing.....	10

2.2.4 Uraian Tugas Manajer Pemasaran	10
A TUGAS PERENCANAAN.....	10
B TUGAS PELAKSANAAN.....	10
C TUGAS PENGAWASAN.....	11
D TANGGUNG JAWAB MANAGER MARKETING.....	12
E WEWENANG TUGAS MANAGER MARKETING.....	12
F OPERATIONAL	12
G SUPPORT	14
H KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN	14

BAB 3 PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 PELAKSANAAN KERJA.....	15
3.1.1 INPUT BARANG.....	15
3.1.2 PENGIRIMAN BARANG.....	16
3.1.3 CUSTOMER SERVICE	17
3.1.4 PACKING BARANG.....	18
3.2 HASIL PENGAMATAN DI TEMPAT MAGANG.....	18
3.3 USULAN PEMECAHAN MASALAH/SOLUSI.....	20

BAB 4 PENUTUP

4.1 KESIMPULAN.....	21
4.2 SARAN.....	21
DAFTAR PUSTAKA	23
DAFTAR LAMPIRAN	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah suatu kegiatan untuk para mahasiswa melakukan praktik kerja magang di suatu perusahaan/intansi, dimana mahasiswa dapat menjalani masa magang sehingga dapat mengaplikasikan teori yang sudah didapat serta merasakan dunia kerja yang sebenarnya. Kuliah Kerja Magang ini juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan proses mutu belajar mahasiswa.

Sebagai mahasiswa manajemen tentunya kita sudah sepatutnya mengerti proses manajemen terutama dibidang sumber daya manusia yang merupakan elemen organisasi yang sangat penting. Sehingga diperlukanlah sebuah pengelolaan secara sistematis dan terencana agar tujuan yang diinginkan dimasa sekarang dan masa depan bisa tercapai yang sering disebut sebagai manajemen sumber daya manusia. Dengan demikian tujuan manajemen sumber daya manusia adalah cara mengelola atau mengembangkan kompetensi personil agar mampu merealisasikan misi organisasi dalam rangka mewujudkan visi.

Dengan demikian perusahaan perlu mewujudkan visi dan misi tersebut, maka diperlukan kinerja yang kompeten dan bersinergi antara setiap divisi dalam sebuah perusahaan. Untuk mewujudkan kompeten dan bersinergi dibutuhkan kinerja yang baik dari setiap karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.[3]

Karyawan merupakan aset perusahaan yang harus dijaga. Dalam suatu organisasi, perputaran karyawan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Tingkat perputaran karyawan yang tinggi, dapat mengganggu kinerja perusahaan dan merugikan perusahaan, karena telah banyak biaya yang dikeluarkan untuk merekrut dan melatih karyawan baru tersebut.[1] Salah satu

upaya untuk mencapai target atau tujuan yang diinginkan perusahaannya itu dengan meminimalisasi tingkat perputaran karyawan dengan memperhatikan

segala faktor yang menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah (turnover intention). Keinginan karyawan untuk berpindah disikapi dengan sebuah keadaan dimana karyawan mulai mendapati kondisi kerjanya sudah tidak sesuai lagi dengan apa yang diharapkan.[2] turnover diartikan sebagai keinginan atau niat tenaga kerja keluar dari perusahaan. Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu pada hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan. Turnover dapat berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit perusahaan, pemberhentian atau kematian anggota perusahaan.[2]

Pada kesempatan Kuliah Kerja Magang yang saya tempuh di semester tujuh (VII) ini saya melakukan praktik kerja magang di sebuah Curriculum Vitae (CV) yang bergerak di bidang jasa penjualan elektronik dan perlengkapan rumah tangga yaitu CV. RESTY LESTARI yang berada di JL. Kapten Tendean No.117 Sengon, Kec. Jombang, Kab. Jombang Jawa Timur.

Dalam perusahaan ini yang mengalami peningkatan turnover sehingga saya mengambil judul “TURNOVER KARYAWAN DI CV RESTY LESTARI (JOGED STORE)”.

Pelaksanaan KKM ini dilaksanakan dalam jangka waktu 1 (satu) bulan. Praktik Kuliah Kerja Magang ini diharapkan dapat membuka peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia bisnis. Dan para mahasiswa juga dapat membandingkan dan mempraktikkan materi yang didapat di kampus dengan yang didapat di perusahaan ataupun instansi.

Dengan demikian maka saya dapat membandingkan dan mempraktikkan antara materi manajemen yang selama ini saya dapat selama perkuliahan dengan praktik yang saya lakukan di tempat magang yang sekaligus juga menjadi tempat kerja saya saat ini.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan dari kuliah kerja magang antara lain adalah untuk:

- a) Memperoleh pengalaman dari pekerjaan nyata yang sesuai dengan teori yang didapat pada proses perkuliahan
- b) Mempelajari alur proses diperusahaan tersebut.
- c) Melakukan Praktik Kuliah Kerja Magang sesuai di bidang keahlian pendidikan yaitu manajemen sumber daya manusia.
- d) Dapat bekerja sambil belajar (learning by doing).
- e) Meningkatkan kemampuan & ketrampilan mahasiswa di dunia kerja.
- f) Memperoleh wawasan di bidang pekerjaan.

Sebagai salah satu syarat mahasiswa untuk menempuh dan menyelesaikan mata kuliah KKM (Kuliah Kerja Magang) di STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Praktik Kuliah Kerja Magang yang saya lakukan berguna untuk :

1. Bagi Mahasiswa

- a) Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan teoritis ke dalam dunia praktik sehingga mampu menumbuhkan pengetahuan kerja sesuai dengan latar belakang bidang ilmu.
- b) Mahasiswa dapat melatih kemampuan untuk menjadi pribadi yang mandiri, bertanggung jawab, bekerja dalam tim, memecahkan masalah dan mengambil keputusan dalam bekerja.
- c) Mahasiswa dapat menumbuhkan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang lain di dalam dunia kerja.

2. Bagi Program Studi Manajemen

- a) Sebagai sarana untuk memperoleh informasi mengenai keadaan umum proses manajemen pada daerah sekitar melalui :
 1. Rekrutmen & Seleksi.
 2. Manajemen Kinerja.
 3. Kompensasi dan Keuntungan.
 4. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia.
- b) Terciptanya hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak, yaitu dapat menempatkan mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman di perusahaan yang bersangkutan.

3. Bagi Instansi Tempat Praktik

- a) Sarana untuk menjembatani antara instansi atau perusahaan dengan lembaga pendidikan untuk bekerja sama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun non akademis.
- b) Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat perusahaan membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Perusahaan : CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE)

Alamat : Jl. Kapten Tendean No.117 Sengon, Kec. Jombang Kab.
Jombang, Jawa Timur 61418

Telepon 081217611176

CV. RESTY LESTARI merupakan induk perusahaan dari Joged Store yang merupakan salah satu marketplace baru di Indonesia. Seperti halnya marketplace lainnya Joged Store juga menjadi sarana jual beli online dari gerai ke konsumen maupun dari gerai

ke gerai

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Praktik Kuliah Kerja Magang di CV. RESTY LESTARI dilaksanakan terhitung mulai tanggal 01 November 2021 sampai dengan 01 Desember 2021 yang dilaksanakan sesuai jam kerja karyawan perusahaan, yakni sebagai berikut :

Senin s/d Sabtu : 08.00-16.00

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KKM

2.1 Sejarah Perusahaan

CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE) dimulai pada 2019, dan telah berdiri selama 3 tahun. Dengan pemilik yaitu Bapak Budi Tjatur Prasetijo., dr., Sp.An.berlatar belakang dokter. Dalam dunia bisnisnya yang paling kesohor adalah CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE), sebuah perusahaan yang berfokus pada bisnis Elektronik dan Perlengkapan Rumah Tangga.

Pria yang akrab disapa Bapak Budi ini memulai perjalanannya dari seorang dokter spesialis anesthesiologi, kemudian beliau melebarkan bisnisnya di bidang elektronik dan perlengkapan rumah tangga. Pada tahun 2019 beliau mendirikan Curriculum Vitae (CV) Resty Lestari (Joged Store).Awal perjalanan karirnya di dunia bisnis beliau mempunyai 3 karyawan, kemudian usahanya berkembang semakin besar lalu beliau menambahkan karyawan hingga saat ini berjumlah 25 karyawan profesional dalam dunia bisnisnya.

CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE)

- VISI

Tumbuh dan Berkembang Bersama utk mencapai kesejahteraan bersama dengan menjadi super store pilihan Masyarakat.

- MISI

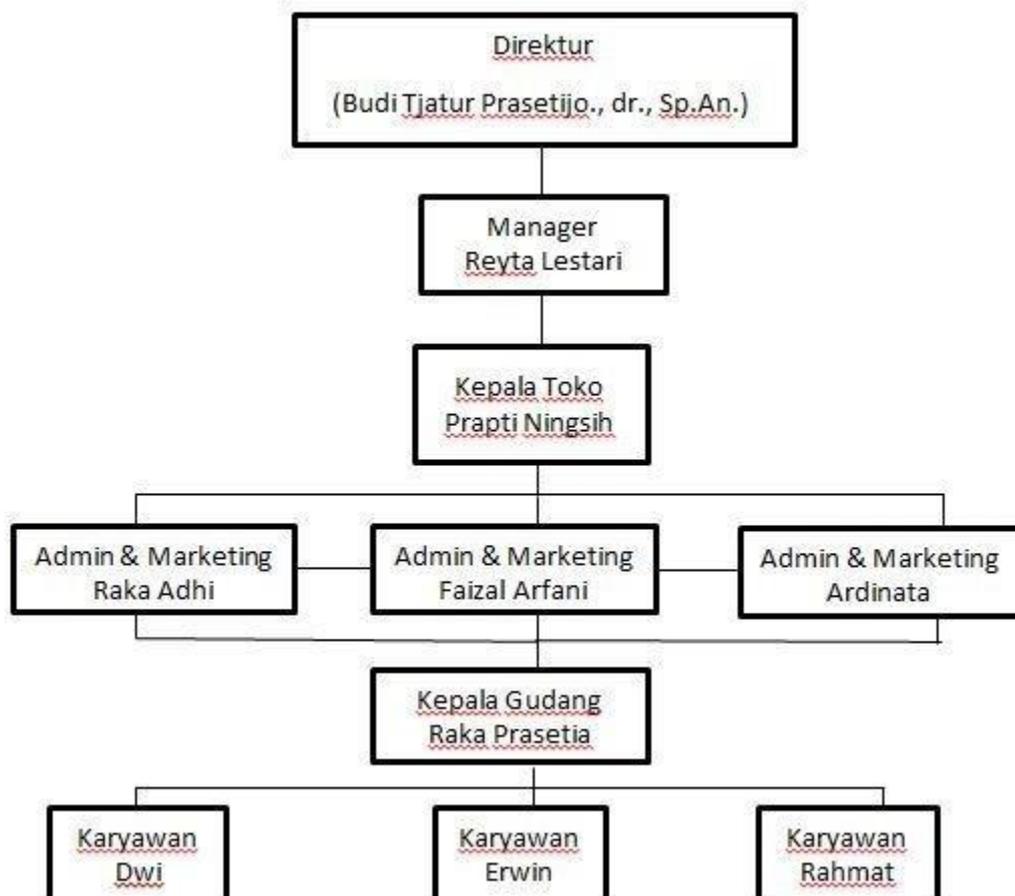
1. Menyediakan berbagai Kebutuhan Elektronik, Kelistrikan, dan berbagai peralatan maupun kebutuhan rumah tangga
2. Memberikan saran dan solusi akan kebutuhan Elektronik, Kelistrikan dan kebutuhan peralatan rumah tangga

3. Mengikuti dan mengamati berbagai perkembangan

elektronik, Kelistrikan dan peralatan serta perkembangan peralatan rumah tangga

4. Meningkatkan kualitas SDM dalam bidang IT, Elektronik, Kelistrikan, manajemen dan Product Knowledge
5. Memberikan pelayanan terbaik, sepenuh hati dan excellent sesuai prinsip-prinsip (service excellent) seperti sopan, sabar, senyum, sapa dan cekatan.
6. Meningkatkan Sistem Informasi dan Teknologi Digital Marketing
7. Mengembangkan pelayanan after sale service yang menyeluruh dan memuaskan

2.2 Struktur Organisasi CV. Resty Lestari (Joged Store)



2.1.1 **Direktur**

Direktur adalah seseorang yang ditunjuk untuk memimpin suatu lembaga perusahaan pemerintah, swasta, atau lembaga pendidikan Politeknik. Kepemimpinan lembaga perusahaan yang kemudian disebut instansi Perseroan terbatas (PT), dipimpin oleh Direktur (non- pendidikan). Kepemimpinan lembaga pendidikan politeknik yang kemudian disebut Institusi Pendidikan politeknik, dipimpin oleh Direktur (pendidikan).

Seorang direktur atau dewan direksi dalam jumlah direktur dalam suatu perusahaan (minimal satu), yang dapat dicalonkan sebagai direktur, dan cara pemilihan direktur ditetapkan dalam anggaran dasar perusahaan. Pada umumnya direktur memiliki tugas antara lain: memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer) atau wakil direktur menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan atau institusi.

Tanggung jawab direktur . Seorang direktur atau dewan direksi dalam jumlah direktur dalam suatu perusahaan (minimal satu), yang dapat dicalonkan sebagai direktur, dan cara pemilihan direktur ditetapkan dalam anggaran dasar perusahaan. Pada umumnya direktur memiliki tugas antara lain memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan atau institusi memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer) atau wakil direktur menyetujui anggaran tahunan perusahaan atau institusi serta menyampaikan laporan kepada pemegang saham atas kinerja perusahaan atau institusi.

2.2.2 Manager

Di dalam sebuah organisasi atau perusahaan, seorang Manager memiliki beberapa fungsi sebagai berikut :

a) Fungsi Perencanaan

Seorang Manager bersama jajarannya memiliki tugas merencanakan langkah dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi atau perusahaan sesuai dengan kebijakan. Manager perlu mempertimbangkan sumber daya yang diperlukan, langkah apa yang harus diambil serta dapat memprediksi hasil dari langkah tersebut.

b) Fungsi Pengaturan dan Pengawasan

Tugas Manager dalam fungsi ini adalah mengatur karyawan atau tim melalui wewenang dan kekuasaan yang dimilikinya serta mengkoordinir dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Seorang Manager juga bertugas untuk menyediakan standar kualitas kerja, baik kinerja karyawan maupun barang dan jasa yang diproduksi sehingga dapat menjadi acuan dalam aktivitas manajemen. Standard tersebut juga dapat digunakan untuk proses pengawasan yang telah ditentukan waktunya oleh pihak manajemen.

c) Fungsi Kepemimpinan dan Evaluasi

Seorang Manager harus mampu membuat orang lain khususnya yang berada di dalam timnya untuk bekerja sesuai dengan arahan. Oleh karena itu, skill kepemimpinan memang harus dimiliki oleh Manager atau lebih tepatnya adalah kepemimpinan merupakan tugas pokok Manager yang harus dikuasai. Selain itu, seorang Manager juga bertugas untuk melakukan evaluasi dengan berbagai cara seperti SWOT, Balanced Scorecard, dan sebagainya. Melalui langkah ini, maka diharapkan sebuah organisasi atau perusahaan akan lebih berkembang.

2.2.3 Marketing

Tugas Manajer Pemasaran adalah sebagai berikut :

1. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap manajemen bagian pemasaran
2. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi
3. Manajer pemasaran sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan
4. Manajer pemasaran membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran
5. Manajer pemasaran membuat laporan pemasaran kepada direksi

2.2.4 Uraian Tugas Manajer Pemasaran

A. Tugas Perencanaan

- Melakukan perencanaan strategi pemasaran dengan memperhatikan trend pasar dan sumber daya perusahaan.
- Merencanakan marketing research yaitu dengan mengikuti perkembangan pasar, terutama terhadap produk yang sejenis dari perusahaan pesaing.
- Melakukan perencanaan analisis peluang pasar.
- Melakukan perencanaan tindakan antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
- Menyusun perencanaan arah kebijakan pemasaran
- Melakukan identifikasi dan meramalkan peluang pasar.
- Merencanakan pengembangan jaringan pemasaran.

B. Tugas Pelaksanaan

- Memimpin seluruh jajaran Departemen Marketing sehingga tercipta tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas setinggi mungkin.
- Menciptakan, menumbuhkan, dan memelihara kerja sama yang baik dengan konsumen.
- Merumuskan target penjualan.
- Merumuskan standard harga jual dengan koordinasi bersama Direktur Operasional serta Departemen terkait.
- Menanggapi permasalahan terkait keluhan pelanggan jika tidak mampu ditangani oleh bawahan.
- Mengesahkan Prosedur dan Instruksi Kerja di Departemen Marketing.
- Melakukan pengendalian terhadap rencana-rencana yang sudah disusun untuk menjamin bahwa sasaran yang ditetapkan dapat terwujud, misalnya : volume penjualan dan tingkat keuntungan.
- Melakukan langkah antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
- Memberikan persetujuan kredit pelanggan dalam batas – batas yang wajar.
- Melakukan analisa pelanggan yang mengalami kecenderungan kredit macet.
- Melakukan analisa perilaku pasar / konsumen sebagai dasar dalam menentukan kebijakan pemasaran.
- Melakukan analisa Peraturan Pemerintah berkenaan dengan tata niaga kertas sebagai dasar dalam Menentukan kebijakan pemasaran.
- Melakukan penilaian karya kepada Kepala Bagian Marketing.
- Memantau potensi bawahan untuk dilakukan pembinaan sehingga menjadi lebih baik.
- Melakukan tugas – tugas lain yang ditetapkan oleh atasan sehubungan dengan fungsi di Departemen Marketing.

C. Tugas Pengawasan

- Melakukan pengawasan efisiensi dan efektivitas strategi pemasaran yang telah ditetapkan.
- Melakukan pengawasan efisiensi dan efektivitas kegiatan kerja di Departemen Marketing.

D. Tanggung Jawab Manager Marketing

- Bertanggung jawab terhadap strategi pemasaran yang telah disusun
- Bertanggung jawab atas efisiensi dan efektivitas kerja di Departemen Marketing.
- Bertanggung jawab dalam membina hubungan baik dengan konsumen.
- Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugasnya kepada Direktur Operasional.
- Bertanggung jawab atas konsistensi pelaksanaan prosedur yang berlaku di Bagian Marketing dan melakukan analisa atas efisiensi prosedur tersebut.
- Bertanggung jawab atas kedisiplinan kerja bawahan sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku.

E. Wewenang Tugas Manager Marketing

- Berwenang merumuskan kebijakan pemasaran perusahaan.
- Berwenang untuk memutuskan harga jual barang.
- Pada kondisi tertentu, berwenang untuk menolak permintaan order dari konsumen.
- Berwenang untuk melakukan penyempurnaan pola kerja di Departemen Marketing.
- Berwenang untuk melakukan koreksi terhadap harga CN Kontrak apabila terjadi kesalahan.

F. Operational

Tugas manajer operasional adalah bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, produktivitas, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Manajer operasional memiliki peran yang luas dan tanggung jawab yang berbeda disetiap perusahaan.

Tapi pada umumnya tugas manajer operasional mencakup pemantauan dan analisis sistem produksi serta menyusun strategi untuk meningkatkan produksi.

Berikut beberapa tugas manajer operasional, yaitu :

- Mengelola dan mengarahkan tim operasi untuk mencapai target bisnis.
- Membantu untuk mengembangkan atau memperbarui prosedur operasi standar untuk semua kegiatan operasional bisnis.
- Membangun hubungan yang kuat dengan menangani masalah dan keluhan pelanggan secara tepat waktu.
- Memberikan penilaian karyawan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan tinjauan kinerja.
- Memberikan dukungan operasional dan bimbingan kepada staf.
- Membantu mengembangkan anggaran operasional dan modal.
- Memantau dan mengendalikan pengeluaran sesuai anggaran yang dialokasikan.
- Membantu dalam mewawancarai, merekrut dan melatih kandidat.
- Mengelola penugasan kerja dan alokasi untuk staf.
- Meninjau kinerja dan memberikan umpan balik kinerja kepada staf.
- Menyimpan dokumentasi yang akurat dan jelas untuk prosedur dan kegiatan operasional.
- Bekerja sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- Memastikan tim mengikuti prosedur operasi standar untuk semua fungsi operasional.
- Melakukan pertemuan rutin dengan tim untuk membahas tentang masalah, masalah, pembaruan, dll.
- Mendukung risiko operasional dan proses audit untuk tujuan pemeliharaan preventif.

G. Support

Technical Support atau dukungan teknis adalah layanan yang diberikan perusahaan (terutama di bidang IT) untuk membantu customer dalam hal konfigurasi, pemakaian dan troubleshooting. Secara umum, dukungan teknis diberikan dalam bentuk email, tiket, SMS, chat, website, dan telepon.

Technical Support bertugas untuk memberikan layanan kepada pengguna perangkat TI, mulai dari perawatan, pemeliharaan dan perbaikan. Seorang teknisi TI harus bisa memberikan layanan yang baik kepada user agar mereka merasa nyaman dalam melakukan tugas.

H. KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN

Sejak didirikan pada tahun 2014, CV. Resty Lestari (Joged Store) kegiatan utamanya meliputi penawaran atau penyediaan barang elektronik dan perlengkapan kebutuhan rumah tangga, sampai saat ini CV. Resty Lestari (Joged Store) yang berlokasi di Sengon Jombang terus berkembang dan semakin besar skala penjualannya yang menyediakan penjualan di marketplace dan penjualan offline. CV. Resty Lestari (Joged Store) sangat megutamakan kualitas pelayanan demi kepuasan para pelanggan. CV. Resty Lestari (Joged Store) serta memberikan jaminan keaslian produk elektronik dan perlengkapan rumah tangga dengan kualitas yang terbaik sesuai prosedur SOP penjualan barang tersebut. Tentunya barang yang tersedia di CV. Resty Lestari (Joged Store) semuanya sudah bergaransi resmi. CV. Resty Lestari (Joged Store) mendapatkan kepercayaan yang istimewa dari beberapa instansi salah satunya Rumah Sakit Kristen Mojowarno (RSK) dimana semua perlengkapan elektroniknya dipercayakan pada CV. Resty Lestari (Joged Store).

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja

Sistem magang keahlian di CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE) yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG difokuskan pada bidang pemasaran dan pelayanan jasa. Di bidang ini ada beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa yaitu membantu bagian proses administrasi, dan mengikuti serangkaian kegiatan admin yaitu customer service, input barang, packing barang untuk online, dan pengiriman barang elektronik kepada customer.

3.1.1 Input Barang

Input barang merupakan kegiatan mengunggah barang ke website Joged Store dan marketplace lainnya.

Berikut ini adalah contoh kegiatan input barang ke website Joged Store :



Gambar 3.1.1

3.1.2 Pengiriman Barang

Pengiriman barang merupakan pesanan customer yang diantar sampai tujuan.

Berikut ini adalah contoh kegiatan pengiriman barang Joged Store kepada customer :



Gambar 3.1.2

3.1.3 Customer Service

Melayani Customer Service merupakan sebuah pekerjaan yang melibatkan kepuasan pelanggan baik itu dari segi pelayanan dan juga solusi dari sebuah masalah. Pelayanan yang diberikan kepada client, nasabah, atau pelanggan biasanya berupa informasi lengkap mengenai pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan dan juga solusi dari keluhan atau masalah yang dihadapi.

Berikut ini adalah contoh kegiatan Customer Service yang dilakukan di

Joged Store :



Gambar 3.1.3

3.1.4 Packing Barang

Packing Barang merupakan hal yang utama untuk menjaga barang yang akan dikirimkan kepada customer bisa terjaga dengan baik dan juga dalam kondisi yang tidak rusak.

Berikut ini adalah contoh kegiatan Packing Barang yang dilakukan di Jaged Store :



Gambar 3.1.4

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berdasarkan dari pengamatan yang sudah dilakukan selama beberapa waktu, kami para mahasiswa melihat bahwasanya ada salah satu posisi bidang kerja yang paling berpengaruh dalam ekspedisi ini adalah karyawan bidang admin, karena admin berperan penting dalam manajemen operasional kantor, melayani pelanggan saat datang ke toko, melayani komplain pelanggan selain itu juga membantu pengiriman barang kepada customer.

Adapun beberapa permasalahan yang telah kami jumpai sewaktu pelaksanaan kuliah kerja magang, yakni tingkat turnover karyawan yang tinggi. Turnover diartikan sebagai keinginan atau niat tenaga kerja keluar dari perusahaan. Turnover mengarah pada kenyataan akhir yang dihadapi perusahaan berupa jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan pada periode tertentu, sedangkan keinginan karyawan untuk berpindah mengacu

pada hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungan dengan perusahaan yang belum diwujudkan dalam tindakan pasti meninggalkan perusahaan.

Turnover mengakibatkan beberapa kerugian bagi perusahaan, seperti biaya yang harus ditanggung dan waktu yang dihabiskan untuk melakukan rekrutme, selection dan training agar mendapatkan karyawan yang memiliki kualitas yang sama dengan yang keluar dari perusahaan. Seiring dengan penjualan yang tinggi tetapi dengan jumlah karyawan dibidang kurir yang berkurang membuat CV. RESTY LESTARI (JOGED SORE) kualahan dalam melayani customer.

Dikarenakan pengiriman yang banyak dari para customer offline atau online akhirnya karyawan dibidang admin bahkan koordinator atau kepala cabang mencari solusi untuk membantu melayani pengiriman customer dengan cara mereka turun tangan ikut menjadi kurir atau mengirim barang kepada pelanggan.

Berdasarkan pengamatan selama magang terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat turnover karyawan yakni, tuntutan beban kerja yang tinggi, permintaan barang online semakin tinggi, kurangnya karyawan dalam packing barang untuk customer karena dalam hal packing itu harus rapi, aman sampai tujuan. Ketidaktelitian saat proses packing barang merupakan hal yang harus di waspadai karena jika kita salah packing barang customer akan sangat berdampak buruk untuk rating toko kami di marketplace tersebut.

Jika dibagian admin yakni untuk beban kerjanya juga tidak mudah, karena ikut melayani permintaan dan komplain customer by WhatsApp, Shopee, Tokopedia, ataupun website kita sendiri yaitu

www.jogedstore.com. Kemudian perbulannya juga harus menyerahkan data penjualan online sesuai dengan barang yang terjual.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Berdasarkan pengamatan saya selama ada di perusahaan, untuk mengatasi turnover yang tinggi bisa dilakukan dengan cara berikan benefit yakni reward atas hasil kerjanya jika dirasa telah melakukan tugasnya dengan sangat baik. Selain itu bisa juga berikan keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi dengan kata lain libur di hari-hari raya atau tanggal merah.

Karena selama magang saya mengamati bahwa tidak ada hari libur untuk para karyawan, sehingga hal ini juga dapat membuat bosan para karyawan yang dapat mengakibatkan penurunan cara kerja bahkan sampai yang fatal yakni resign dari perusahaan.

Selain itu, seharusnya ada pembagian kerja sehingga tidak semua berpusat dan bergantung di karyawan bagian admin. Misalkan dengan adanya penambahan bidang kerja khusus operasional atau pembagian job desk yang seimbang. Hal ini bertujuan agar karyawan bagian admin dapat fokus dalam pelayanan customer maupun pembelian melalui WhatsApp, shopee, tokopedia, atau melalui website toko tersebut. Sehingga tidak ada pegawai yang kecewa akibat masalah internal dalam perusahaan yakni pembagian job desk yang kurang seimbang.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini bertujuan untuk menyelaraskan antara teori dan praktik yang sudah didapat pada saat di bangku kuliah, serta agar mahasiswa mengerti bagaimana alur dan sistem kerja pada suatu perusahaan. Mahasiswa juga memperoleh beberapa manfaat dengan adanya Kuliah Kerja Magang (KKM) ini salah satunya adalah dapat memahami bagaimana karakteristik dari setiap orang karena perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang kali ini adalah perusahaan jasa yang selalu melibatkan orang (customer) dengan karakteristik yang berbeda satu sama lainnya.

Sehingga mahasiswa memperoleh pengetahuan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM). Sehingga kelak mahasiswa lebih mengetahui sistem kerja di perusahaan dan tahu cara mengatasi masalah yang terjadi dalam adanya permasalahan yang terjadi di perusahaan.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

- a) Direktur perusahaan harus lebih professional agar dapat tercipta kepuasan kerja yang baik, kerjasama tim yang prima, guna dapat mencapai misi organisasi yang efektif dan efisien dan berkeadilan kearah yang lebih baik.
- b) Direktur perusahaan harus menjaga hubungan yang baik dengan para karyawan dengan cara menghilangkan senioritas yang membuat adanya penghalang atau pembatas dalam hal komunikasi.

- c) Direktur perusahaan memberikan reward dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi hal ini berguna agar karyawan tidak merasa bosan yang kemudian mengarah ke turnover yang tinggi.
- d) Menyadari bahwa penulis masih jauh dari kata sempurna, kedepannya penulis akan lebih fokus dan details dalam menjelaskan tentang laporan di atas dengan sumber - sumber yang lebih banyak dan jelas yang tentunya dapat dipertanggung jawabkan.

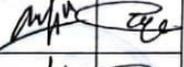
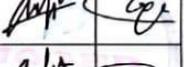
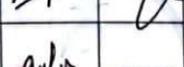
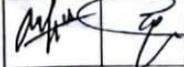
DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, T. (2021, September 2). *Customer Service*. Retrieved from Customer service: Pengertian, Tugas, Deskripsi pekerjaan & Skills: <https://www.ekrut.com/media/customer-service-adalah>
- D, j. (2021, Mei 4). *manajer*. Retrieved from Manajer: Kepentingan, Jenis, Fungsi: <https://cerdasco.com/manajer/>
- faradilla, R. (2021, November 2). *Direktur*. Retrieved from Direktur: Pengertian, Tugas dan Wewenangnya: <https://www.idntimes.com/business/finance/rinda-faradilla/apa-itu-direktur/1>
- Firdiansyah, A. (2021, januari 2). *marketing*. Retrieved from Tugas manajer Pemasaran: <https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-marketing/#.YdveNFmyTIU>
- Gie. (2021, Januari 2). *Tanggung Jawab Marketing*. Retrieved from Mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab Marketing Secara Mendalam: <https://accurate.id/marketing-manajemen/tugas-marketing/>
- Karim, R. (2021, Mei 1). *Operasional*. Retrieved from Definisi Operasional : Tujuan, Manfaat dan Cara Membuat: <https://penerbitbukudeepublish.com/definisi-operasional/>
- Pack, M. (2020, September 2). *Packing* . Retrieved from packing barang: <https://mitranpack.com/cara-packing-barang-langkah-demi-langkah-dan-beberapa-tips-yang-bisa-anda-coba/>
- Pann. (2019, April 2). *Support*. Retrieved from Support – (Ekonomi / Bisnis): <https://glosarium.org/arti-support-di-ekonomi/>

Lampiran 1 lembar Kegiatan Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : MOHAMMAD FAIZAL ARFANI
 NIM : 1861288
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE),
 Jln Kapten Tendean, No. 117 Sengon, Jombang
 Bagian / Bidang : Staff Admin & Marketing

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01/11/2021	Perkenalan dengan para karyawan CV Resty Lestari	
	02/11/2021	Memahami kondisi di perusahaan CV Resty Lestari	
	03/11/2021	Memahami kondisi di perusahaan CV Resty Lestari	
	04/11/2021	Memahami kondisi di perusahaan CV Resty Lestari	
II	06/11/2021	Memahami kondisi lingkungan perusahaan CV Resty Lestari	
	07/11/2021	Memahami kepemimpinan di perusahaan CV Resty Lestari	
	08/11/2021	Pemahaman Job Desk para karyawan CV Resty Lestari	
	09/11/2021	Membantu karyawan admin mencatat search order untuk memanager pesanan online agar tidak terlalu lama menunggu	
	10/11/2021	Membantu admin menangani request konsumen by Whatsapp	

	11/11/2021	Membantu admin mempersiapkan order paket dari konsumen yang masuk		
III	13/11/2021	Membantu karyawan untuk melayani konsumen yang datang ke toko		
	14/11/2021	Memanager kinerja karyawan dan melayani konsumen yang datang ke toko		
	15/11/2021	Melakukan checking data barang yang masuk dan keluar dengan stock yang ada		
	16/11/2021	Mendata stock barang display dengan yang ada di gudang agar tidak selisih		
	17/11/2021	Membantu admin mempersiapkan order paket dari konsumen yang masuk		
	18/11/2021	Membantu admin mempersiapkan order paket dari konsumen yang masuk		
IV	20/11/2021	Melakukan checking data barang yang masuk dan keluar dengan stock yang ada		
	21/11/2021	Melakukan checking data barang yang masuk dan keluar dengan stock yang ada		
	22/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
	23/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
	24/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
V	27/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
	28/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		

	29/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
	30/11/2021	Melakukan tugas sebagai admin, melayani konsumen, checking pesanan online		
	31/11/2021	Membuat rekap data penjualan dan dana baik dari penjualan offline maupun online		
	01/12/2021	Penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM)		



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
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 : MOHAMMAD FAIZAL ARFANI
NIM : 1861288
Program Studi : Manajemen
Tempat Magang : CV. RESTY LESTARI (JOGED STORE).
Alamat Tempat Magang : Jl. Kapten Tendean, No. 117 Sengon, Jombang.
Bagian/Bidang : Staff Admin & Marketing.

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	95
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	95
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	95
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	97
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas Kerja*	95
Jumlah		762.
Nilai Rata-Rata		95.2

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Cukup baik dan tingkatakan terus kinerjanya.

Jombang, 01-12-2021

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

(Bucli Fatur Pratiyo, dr., Sp.An...)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

