

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA PT. RAJAWALI JAYA**  
**EKSPRESS (MITRA JAWA TIMUR) ID EXPRESS**



Oleh :

APRINIA HANDAYANI      1961058

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**  
**PGRI DEWANTARA**  
**JOMBANG**  
**2022**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT. RAJAWALI**  
**JAYA EKSPRES (MITRA JAWA TIMUR) ID EXPRESS**



Oleh :

**APRINIA HANDAYANI**

**NIM. 1961058**

Menyetujui  
Dosen pembimbing lapangan

01 September 2022

(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

(Aprinia Handayani)

Menyetujui,  
Pendamping Lapangan

Mengetahui,  
Ka.Prodi Manajemen

(Franky Steelman Derek S.Pd)

(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat hidayah serta karunia-Nya saya mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Customer Relationship Management pada PT. RAJAWALI JAYA EKSPRESS (MITRA JAWA TIMUR) ID EXPRESS”. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan jenjang kuliah program studi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Laporan ini diharapkan bias memberi pengalaman dan menambah kemampuan mahasiswa untuk dapat terjun ke dunia kerja.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan makalah ini. Mudah – mudahan laporan ini dapat mendorong saya untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik – baiknya

Jombang, 1 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 latar belakang Kuliah Kerja Magang .....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang .....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang .....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang .....	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....	3
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>4</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	4
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	5
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....	6
<b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG .....</b>	<b>7</b>
3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang .....	7
3.2 Hasil Pengamatan Tempat Magang .....	7
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi .....	8
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>9</b>
4.1 Kesimpulan.....	9
4.2 Saran.....	9
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	5
---	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Persetujuan Magang .....	11
Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa.....	12
Lampiran 3. Dokumen Kuliah Kerja Magang .....	15
Lampiran 4. Penilaian Kuliah Kerja Magang Oleh Pendamping Lapangan .....	17
Lampiran 5. Penilaian Kuliah Kerja Magang Oleh Dosen Pendamping.....	18

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

*Customer Relationship Management* merupakan strategi *komprehensif* dari perusahaan agar setiap proses pelayanan kepada customer dapat dimanfaatkan secara optimal. Di perusahaan ID Express ini melakukan *Customer Relationship Management* untuk membantu perusahaan mendapatkan dan menyimpan informasi pelanggan dan menyusun hubungan kedua belah pihak dan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. ID Express memanfaatkan *Customer Relationship Management* untuk menjalin hubungan erat dengan pelanggan, dengan memanfaatkan *Customer Relationship Management*, perusahaan akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggannya sehingga akan tercipta ikatan yang mampu menciptakan hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta komunikasi dua arah atau timbal balik. Perkembangan pesat dalam dunia usaha ini mewajibkan perusahaan harus benar-benar mengikuti perkembangan jaman, mengikuti permintaan pasar pelanggannya (Setyaleksana, Suharyono, and Yulianto 2017).

Hubungan yang sangat tidak bisa terpisahkan antara fungsi dari *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan inilah yang menjadikan *Customer Relationship Management* sebagai salah satu strategi perusahaan yang sangat diperhatikan oleh perusahaan. Dampak dari adanya strategi perusahaan inilah yang dapat membuat perusahaan menjadi penguasa pasar. Ketika strategi *Customer Relationship Management* perusahaan dilakukan secara maksimal, maka akan muncul pengaruh yang signifikan antara hubungan pelanggan dan perusahaan. Kepuasan merupakan kunci utama dari munculnya kelayakitan pelanggan terhadap perusahaan.

Perusahaan ID Express memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Perusahaan ID Express mampu untuk memahami apa yang diinginkan pelanggannya. *Customer Relationship Management* juga menjadi alat bantu dalam berkomunikasi, pelanggan pada dasarnya ingin diperlakukan secara berbeda, karena pelayanan yang memuaskan akan membuat pelanggan menjadi loyal. Inti dari *Customer Relationship Management* bukan hanya melayani, akan tetapi karena perusahaan memiliki data konsumen, maka perusahaan harus melayani dengan lebih baik, sehingga pelanggan akan menjadi loyal (Setyaleksana, Suharyono, and Yulianto 2017).

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga,

berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

Jasa pengiriman paket saat ini kembali dilirik oleh masyarakat. Hal ini seiring dengan berkembang pesatnya teknologi digital. Kini melakukan aktivitas jual beli tidak perlu lagi saling bertatap muka. Pasar telah hadir menghampiri pembeli, baik melalui aplikasi, *website* maupun media sosial. Agar barang dari penjual sampai ke pembeli harus ada perantara. Peluang ini yang dimanfaatkan oleh para perusahaan ekspedisi untuk berebut menjadi pilihan utama para pelaku transaksi. Salah satunya adalah ID Express.

### **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Dengan adanya Kuliah Kerja ini, diharapkan dapat mengembangkan kreatifitas kemandirian mental di dunia kerja nanti
2. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
3. Mampu mengelola berjalannya kegiatan di perusahaan dan mampu beradaptasi dilingkungan kerja secara baik
4. Bentuk pelatihan bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja secara nyata
5. Sebagai bekal bagi mahasiswa dalam menghadapi tuntutan sebagai bagian admin di perusahaan

### **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

1. Mampu mengenal, mengetahui, dan menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja
2. Meningkatkan proses pembelajaran melalui praktik sehingga menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
3. Sebagai bekal untuk memahami dunia kerja yang nantinya akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Mampu memahami jasa ekspedisi yang terdapat di perusahaan ID Express
5. Melatih ketrampilan berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku
6. Membantu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai divisi yang ditempati yakni bagian admin

#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada:

Nama tempat Kuliah Kerja Magang : PT. RAJAWALI JAYA EKSPRESS (MITRA  
JAWA TIMUR) ID EXPRESS TH Peterongan

Alamat perusahaan : Ruko Anggrek, Jl Angrek NO A4, Candi  
Mulyo, Kec Jombang, Kab Jombang, Jawa Timur  
61481

No.Telp : 0812 – 3350 – 0440

#### **1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan pada tanggal 01 Agustus 2022 sampai tanggal 31 Agustus 2022. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan sesuai jam kerja operasional perusahaan yaitu, pukul 07.00 sampai dengan jam 19.00. Setelah melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) menulis laporan dimulai dengan mencari informasi data – data yang dibutuhkan dalam penyusunan laporan, selanjutnya data tersebut diolah untuk dijadikan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

ID EXPRESS menurapkan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Perusahaan ini secara resmi berdiri pada tanggal 14 Maret 2019. namun untuk pertama kalinya melayani masyarakat dan menjadi mitra marketplace dalam proses pengiriman pada pertengahan tahun 2020. Saat ini IDExpress Logistik Indonesia melayani pengiriman paket ke seluruh provinsi di Indonesia. PT IDExpress Logistik Indonesia merupakan perusahaan logistik yang didukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak.

Sejak berdiri di tahun 2019 PT IDExpress Logistik Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam sisi pertumbuhan karyawan. Pada bulan Desember 2020, ID Express diketahui memiliki 20.000 tenaga kerja profesional yang sudah tersebar hingga ke pelosok Indonesia. ID Express mencatatkan pertumbuhan yang signifikan setiap bulannya pada proses pengiriman sejak bergabung sebagai keluarga logistik Indonesia. Pada bulan Desember 2020, PT IDExpress Logistik Indonesia menghadirkan layanan *Drive-Thru* yang dapat diakses oleh konsumen selama 24 jam non-stop.

Kantor ID Express di Kabupaten Jombang melayani pelanggan untuk melakukan pengiriman paket, dokumen, barang, sepatu, ecommerce dan lainnya. Kantor ini juga melayani cek resi ID Express atau no resi ID Express, lacak kiriman atau cek pengiriman, cek status pengiriman dan lainnya.

Ongkos kirim atau biasa yang disebut dengan Ongkir untuk pengiriman barang bervariasi tergantung pada paket pengiriman yang dipilih serta berat dan besar barang. Tarif tersebut juga dipengaruhi jarak pengiriman. Jika mengirim dari berat 2 kg sampai 20 kg di seluruh wilayah jawa maka ongkos kirimnya Rp 21.000.

## Visi dan Misi ID Express :

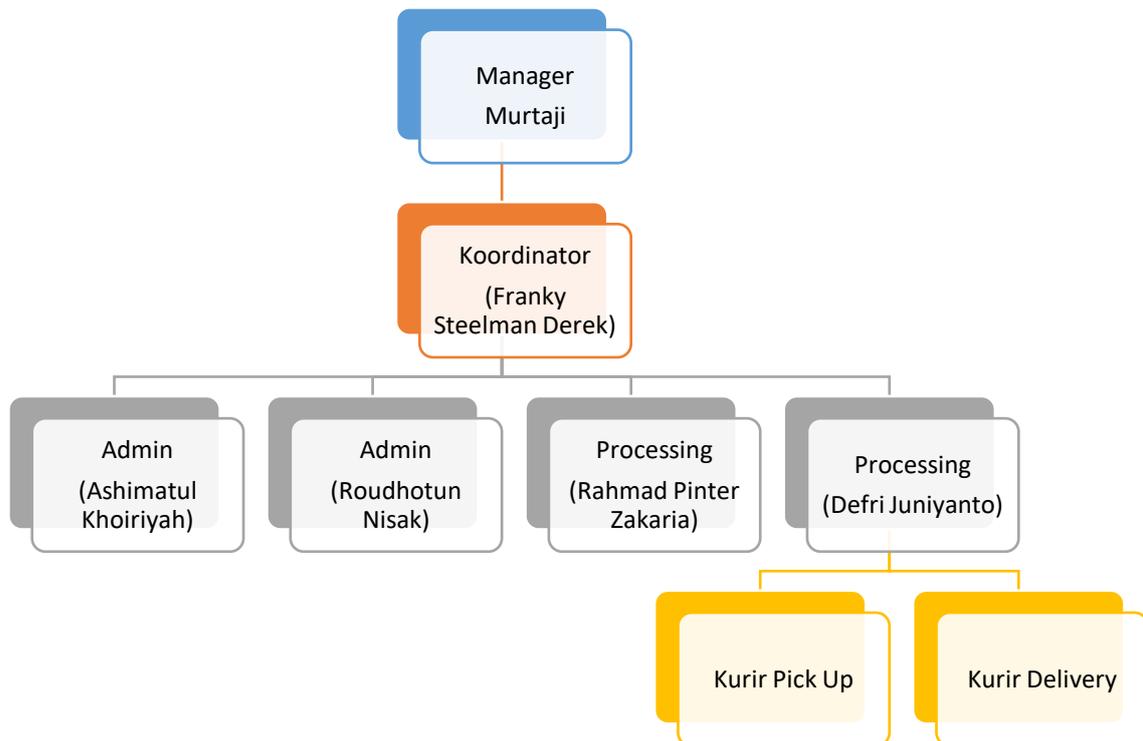
### Visi

Menjadi jasa pengiriman express berbasis teknologi terbesar di Asia Tenggara dengan berfokus pada e-commerce marketplace, retail, social commerce, principal business, 4PL dan Return Logistic.

### Misi

1. Memudahkan akses layanan pengiriman tanpa batas.
2. Mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan keamanan teknologi terbaru berbasis robot.
3. Berinovasi dalam penggunaan teknologi untuk mengembangkan layanan pengiriman yang handal dan terpercaya
4. Memberikan pengalaman layanan pengiriman yang berkualitas di Indonesia dan Asia Tenggara.

## 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

1) Manager

Mengatur keseimbangan sebuah perusahaan. Lalu melakukan perencanaan, mengelola dan mengawasi kegiatan dalam manajemen. Ditambah lagi menentukan standar kualitas, mengadakan evaluasi dan memberikan pengaruh baik kepada karyawan.

2) Koordinator cabang

Memonitor setiap paket yang dikirimkan melalui ID Express agar bisa terkirim dengan baik dan aman serta tidak melebihi waktu maksimal yang telah ditentukan.

3) Admin

Bertanggung jawab untuk menerima, memasukkan dan memproses pesanan pelanggan, memastikan data penjualan benar, menangani keluhan pelanggan dan memberikan informasi terkait layanan ID Express.

4) Processing

Melakukan proses order yang masuk di *marketplace*. menganalisa bukti transfer pembayaran yg dilakukan customer. mengecek detail alamat pengiriman. memfilter order yang masuk sebelum di proses.

5) Kurir Pick Up

Melakukan kegiatan distribusi paket baik pengambilan/pick up paket dari pengirim dan juga pengiriman/delivery paket kepada penerima dalam suatu area tertentu.

6) Kurir Delivery

Bertugas mengantarkan pesanan dari satu drop point ke drop point berikutnya, contohnya mengantarkan dokumen dan paket untuk individu, bisnis, institusi, dan lembaga pemerintah.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

ID Express merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada sektor ekspedisi paket. Dimana kegiatan utama dari perusahaan ini adalah menjadi penyalur paket antara pengirim dan penerima. Dan menjamin keamanan barang yang dikirimkan. Namun untuk mendapatkan kepuasan bagi para konsumennya memerlukan kinerja yang baik antara semua aspek yang ada di perusahaan, namun beberapa kendala akan muncul dan akan menyulitkan perusahaan dalam menjaga kinerja yang baik dan memuaskan konsumen.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja Yang Dilakukan di Tempat Magang**

Sistem magang di PT Rajawali Jaya Ekspres (Mitra Jawa Timur) ID Express TH Peterongan yang berfokus pada bidang pelayanan jasa. Dibidang ini ada beberapa tugas yang lakukan yaitu membantu administrasi perusahaan dan membantu pekerjaan admin yaitu menjadi customer servis, melakukan pengimputan barang (*dropoff*), *pick up* barang, *baging* paket *customer*, dan membantu prosedur kegiatan yang ada di perusahaan.

Kegiatan kuliah kerja magang ini dilakukan secara mandiri atau individu. Pekerjaan yang dilakukan pada saat kuliah kerja magang yakni meliputi seluruh aktivitas yang ada di kantor ID Express Jombang. Aktivitas yang dilakukan yakni :

1. Input data pengiriman

Yaitu pengimput data lengkap yang diberikan pengirim paket kedalam aplikasi perusahaan ID Express.

2. Melayani *complain* pelanggan

Pada saat melayani *complain* kita harus sebisa mungkin mengerti apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Dibutuhkan kesabaran dan kata-kata yang baik dalam melayani setiap pengaduan.

#### **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 drop off paket, melayani komplain pelanggan selain itu juga membantu manajemen kerja para kurir di ID EXPRESS saat pick up barang.

Jika dibagian admin yakni untuk beban kerjanya juga tidak mudah, admin selain melayani pelanggan yang dropoff paket mereka juga sekaligus melayani permintaan dan komplain customer by WhatsApp, kemudian harus pemetaan wilayah pick up kurir serta controlling posisi para kurir agar memastikan bahwa tidak ada permintaan yang terlewat. Kemudian admin juga pick up barang serta

membantu bagging paket, dan kemudian perbulannya juga harus menyerahkan data seller sesuai dengan tipe pengiriman yang di pilih.

Beberapa ada kendala yang dihadapi ketika saya melakukan KKM di ID Express TH Petorongan Jombang yakni :

1. Keterlambatan Pengiriman

Pengiriman barang akan terjadi keterlambatan dikarenakan beberapa faktor penyebab. Diantaranya kebijakan daerah setempat, cuaca buruk, terjadinya penumpukan paket pada pusat, dan bisa juga terjadi kesalahan pada penulisan alamat penerima

2. Barang Hilang/ tidak terlacak

Hal ini bisa terjadi karena kesalahan dari prosesing yang lalai dan tidak fokus dalam melakukan proses scanning pada paket

3. Pelanggan yang belum mengetahui aturan pengiriman

Tidak semua pelanggan telah memahami aturan yang telah ditetapkan oleh pihak ekspedisi berkaitan dengan barang yang dikirim.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi**

Berdasarkan pengamatan kami selama ada di perusahaan 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 saat dropoff maupun order pick up by WA, sehingga tidak ada konsumen yang kecewa akibat masalah internal dalam perusahaan yakni pembagian job desk yang kurang seimbang.

Cara mengatasi kendala yang terjadi yakni memberi pengertian kepada setiap pelanggan dan meyakinkan mereka bahwa paket mereka dalam kondisi aman. Dan untuk kejadian paket yang hilang/ tidak terlacak, maka akan dilakukan proses investigasi dengan melihat rekaman CCTV yang terpasang di kantor.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Perusahaan ID Express merupakan perusahaan jasa yang berfokus pada bidang pengiriman paket atau Ekspedisi. ID Express TH Peterongan Jombang merupakan salah satu dari Mitra yang ada di kabupaten Jombang. Kegiatan Utama dari perusahaan ini adalah melayani segala keperluan pelanggan termasuk melayani pengaduan complain.

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 (konsumen) dengan karakteristik yang berbeda satu sama lainnya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) yang telah dilakukan, ada beberapa saran untuk ID Express TH Peterongan yaitu:

1. Lebih memperluas wilayah jangkauan pengiriman, perlu penambahan jumlah drop point terutama didaerah-daerah pelosok agar pengiriman lebih cepat dan merata.
2. Selalu melakukan inovasi-inovasi untuk mempertahankan dan mengembangkan inovasi yang membedakan ID Express dengan para pesaing. Mencari keunggulan-keunggulan lain sebagai sumber referensi baru agar selalu unggul dalam persaingan bisnis jasa.

## Daftar Pustaka

[ID Express - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#)

Setyaleksana, B., S. Suharyono, and E. Yulianto. 2017. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan GraPARI Telkomsel Di Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 46 (1): 45–51.

[Tentang Kami – ID Express](#)

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1. Surat Persetujuan Magang



PT. RAJAWALI JAYA EXPRESS  
(Mitra Jawa Timur)  
Ruko Anggrek, Jl Anggrek No A4, Candi Mulyo, Kec.  
Jombang

Jombang, 15 Juni 2022

Nomor : 001/Koordinator/072022  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Kuliah Kerja Magang (KKM)

Kepada Yth :  
Bapak / Ibu ditempat  
STIE PGRI Dewantara Jombang

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : 446.D/STIE.PGRI.DW.JB/KM/2022 tanggal 19 Mei 2022  
Perihal Permohonan Izin Kuliah Kerja Magang :

Adapun mahasiswa kami yang akan magang dengan data sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Prodi
1	Aprinia Handayani	1961058	Manajemen
2	Erna Rahmawati	1961059	Manajemen

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di perusahaan kami terhitung mulai 01 – 31 Agustus 2022.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Jombang, 15 Juni 2022

Koordinator

Franky Steelman Derek S.Pd

## LAMPIRAN 2. FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

### FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Aprinia Handayani

NIM : 1961058

Program Studi : Manajemen SDM

Tempat KKM : PT. RAJAWALI JAYA EKSPRESS (MITRA JAWA TIMUR) ID EXPRESS

Bagian/Bidang: Staff Admin

Minggu ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
I	1/08/2022	Perkenalan dengan para karyawan PT. RAJAWALI JAYA EKSPRESS	
	2/08/2022	Libur	
	3/08/2022	Memahami job disk semua karyawan di PT.RAJAWALI JAYA EXPRESS	
	4/08/2022	Input paket shopee, membuat resi, dan cetak waybill	
	5/08/2022	Input paket shopee, membuat resi, cetak waybill, dan merangkum paket POD (Proof Of Delivery)	
	6/08/2022	Cek waybill, input paket dari customer, input paket dari shopee, scan paket, pick up paket, dan merangkum paket POD (Proof Of Delivery)	
	7/08/2022	Melakukan tugas sebagai admin, pick up, scan paket, input barang dan bagging paket, membuat manifest	
II	8/08/2022	Tracking barang, input paket dari customer, dan cetak waybill	
	9/08/2022	Tracking barang, input paket dari customer, dan cetak waybill	
	10/08/2022	Tracking barang, input paket dari customer, dan cetak waybill	
	11/08/2022	Tracking barang, input paket dari customer, dan cetak waybill	
	12/08/2022	Input paket dari customer, dan cetak waybill	

	13/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	14/08/2022	Input paket dari customer, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
III	15/08/2022	Libur	<i>[Signature]</i>
	16/08/2022	Libur	<i>[Signature]</i>
	17/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	18/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	19/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	20/08/2022	Tracking barang, Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	21/08/2022	Tracking barang, Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
IV	22/08/2022	Scan paket, input paket dari shopee, input paket dari customer, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	23/08/2022	Scan paket, input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	24/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	25/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	26/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	27/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	28/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
V	29/08/2022	Input paket dari Shopee, input paket dari customer, scan paket, dan cetak waybill	<i>[Signature]</i>
	30/08/2022	Cek waybill, input paket dari customer	<i>[Signature]</i>

	31/08/2022	Scan paket, input paket dari shopee, dan Melayani konsumen yang dropoff paket di PT. Rajawali Jaya Ekspres dan mengunggah paket	
	01/09/2022	Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM)	

Jombang, 01 September 2022

Pendamping Lapangan,



( Franky Steelman Derek S.Pd )

### LAMPIRAN 3. Dokumen Kuliah Kerja Magang (KKM)



Melakukan scan barcode untuk paket shopee



Melakukan scan barcode



Mengimput paket dari customer

## LAMPIRAN 4. Penilaian Kuliah Kerja Magang Oleh Pendamping Lapangan



### 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 : Aprinia Handayani  
NIM : 1961058  
Program Studi : Manajemen  
Tempat Magang : PT. Rajawali Jaya Ekspres (Mitra Jawa timur)  
Alamat Tempat Magang : Ruko Anggrek, Jl Anggrek No. A4, Candi Mulyo, Kec. Jombang,  
Kab. Jombang, Jawa Timur 61481  
Bagian/Bidang : Staff Admin

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	95
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	98
4.	Kreativitas dan ketrampilan	87
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	90
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	92
7.	Kemampuan berkomunikasi	85
8.	Produktivitas Kerja*	92
Jumlah		729
Nilai Rata-Rata		91,125

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

\*Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

Jombang, 31 Agustus 2022  
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,  


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

## LAMPIRAN 5. Penilaian Kuliah Kerja Magang Oleh Dosen Pendamping



### 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

Nama : Aprinia Handayani  
NIM : 1961058  
Program Studi : Manajemen SDM  
Tempat Magang : PT. RAJAWALI JAYA EKSPRESS (MITRA JAWA TIMUR) ID EXPRESS  
Bagian/Bidang : Staff Admin

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	95
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	92
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	92
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	92
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	92
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	92
Jumlah		745
Nilai Rata-Rata		93,1

Jombang, 01 September 2022  
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)