

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PELAYANAN PELANGGAN “CUSTOMER SERVICE”
DI RENTCAR NNR GROUP**



**Oleh
Mochamad Nasrulloh 2061017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2023**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
PELAYANAN PELANGGAN “CUSTOMER SERVICE”
DI RENTCAR NNR GROUP**

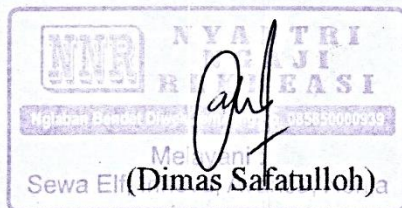


Oleh
Mochamad Nasrulloh 2061017

Jombang, 15 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan



Dosen Pembimbing Lapangan

(Nurali, SE., MSM)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) dengan judul “Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*) di Rentcar NNR Group”. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abd. Rochim, SE., M.Si. CRA, Selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang
3. Bapak Nurali, SE., MSM selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis.
4. Rentcar NNR Group yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)
5. Saudara Dimas Safatulloh selaku pendamping lapangan yang telah membimbing, mengarahkan, dan mengawasi selama Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung.

Penulis menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan dan kendala yang dihadapi. Namun demikian penulis berharap bahwa Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jombang, 15 Agustus 2023

Penulis

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	2
1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5. Jadwal Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	4
2.1. Sejarah Perusahaan.....	4
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	5
2.3. Kegiatan Umum Perusahaan	9
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	10
3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang	10
3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang	10
3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi.....	11
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	12
4.1. Kesimpulan.....	12
4.2. Saran	12
DAFTAR PUSTAKA.....	13
LAMPIRAN.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	5
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang	14
Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang	15
Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan	16
Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pembimbing Lapangan.....	17
Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Magang Mahasiswa.....	18
Lampiran 6 Dokumentasi	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan kegiatan intrakurikuler yang dikemas dalam sebuah mata kuliah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang. KKM adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang dan program teknis praktis yang ditemukan di lapangan.

Dalam mata kuliah ini kegiatan pembelajaran dilaksanakan langsung dalam dunia kerja. Kegiatan ini bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan juga kondisi kerja nyata yang diperoleh diperguruan tinggi sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu.

Di sisi lain, diperlukan suatu sinergi antar dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Maka KKM ini sekaligus dimaksudkan untuk memahami dan mencari kemampuan dasar yang diinginkan dunia kerja untuk dikembangkan di STIE PGRI Dewantara sebagai lembaga tenaga profesional yang berorientasi pada dunia kerja, serta mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama menjalani perkuliahan.

Berdasarkan hal tersebut serta himbauan dari Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara, maka sebagai pelaksanaan mahasiswa termotivasi untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang di Rentcar NNR Group yang berlokasi atau beralamat di Dsn Nglaban Ds Bendet Kec diwek Kab Jombang. Dengan memilih dan mengikuti Kuliah Kerja Magang di Rentcar NNR Group dapat mengetahui tentang manajemen dari sebuah unit armada, proses peminjaman, administrasi, serta berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Ketika mengikuti magang di usaha rentcar, mahasiswa Kuliah Kerja Magang perlu memperhatikan beberapa masalah yang mungkin timbul. Salah satu fokus perhatian adalah masalah efisiensi operasional perusahaan. Di dalam

industri rental mobil, ketidakefisienan dalam manajemen unit armada, proses peminjaman, dan administrasi dapat menyebabkan biaya tinggi dan penundaan dalam pelayanan kepada pelanggan.

Selain itu, masalah lain yang signifikan adalah terkait kualitas pelayanan kepada pelanggan. Mahasiswa magang mungkin akan menghadapi tantangan saat berinteraksi langsung dengan para pelanggan, sehingga perusahaan harus memastikan bahwa layanan yang disediakan telah memenuhi standar yang diharapkan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

1.2. Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan Umum

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Meningkatkan proses pembelajaran melalui pendidikan berbasis praktik sehingga lulusan menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan professional pada kondisi kerja yang sesungguhnya.
3. Meningkatkan pengetahuan melalui pengalaman kerja rill yang diperoleh di dunia kerja, sebagai suatu bekal untuk memahami dunia kerja yang nanti akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang.

Tujuan Khusus

1. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada perusahaan.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja diperusahaan.
3. Meningkatkan softkill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Mampu mengembangkan pola pikir tentang keadaan dunikerja.

1.3. Manfaat Kuliah Kerja Magang

Adapun manfaat dilaksanakannya KKM yaitu :

1. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian professional dengan tingkatan pengetahuan dan keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

2. Sebagai timbal balik dalam melakukan penyempurnaan kurikulum dan proses pembelajaran di STIE PGRI Dewantara Jombang yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja.
3. Dapat mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Mahasiswa :

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung dilapangan kerja.
2. Mahasiswa dapat memperluas pengetahuan, pengalaman, dan wawasan dilapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.
3. Mahasiswa memiliki kemampuan bekerja dalam tim.
4. Mahasiswa mengetahui manajemen pengolahan administrasi yang baik.

Bagi Perusahaan Yang Bersangkutan :

1. Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan.
2. Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang cukup potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di Rentcar NNR Group yang beralamat di Dsn Nglaban Ds Bendet Kec Diwek Kab Jombang

1.5. Jadwal Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang berada di Rentcar NNR Group di tempuh selama 1 bulan (30 hari) dimulai pada tanggal 10 Juli 2023 – 08 Agustus 2023. Adapun jam kerja hari Senin sampai Minggu, yang mana Senin Sampai Minggu dimulai pukul 07.00 – 16.00. Sebelum memulai pekerjaan setiap harinya karyawan di Rentcar NNR Group melakukan Berdo'a bersama setiap pagi waktu dimulai dan sore waktu diakhiri.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1. Sejarah Perusahaan

Rentcar NNR Group adalah usaha rentcar dan travel yang berdiri pada tahun 2016. NNR merupakan kepanjangan dari Nyantri Ngaji Rekreasi nama ini diambil dari lokasi usaha yang dekat dengan kawasan Pondok Pesantren Tebuireng dan mayoritas konsumen adalah dari pondok pondok di sekitar Tebuireng jadi identik dengan santri. Pendirinya adalah Bapak Mugianto pada awal berdirinya Rentcar NNR Group hanya menyediakan jasa travel elf.

Dalam perkembangannya pada tahun 2018 lalu Rentcar NNR Group menambah unit usaha rentcar mobil pribadi. Sempat mengalami penurunan pada tahun 2019 karena pandemi, Rentcar NNR Group mengembangkan unit kendaraan dengan menambah unit pick up, karena pada masa pandemi hanya kendaraan pick up yang dapat atau sering beroperasi dan Rentcar NNR Group terus berkembang hingga sekarang.

Dalam melakukan kegiatan usaha perusahaan mempunyai maksud dan tujuan yang dicapai. Maksud dan tujuan tersebut digambarkan dalam visi dan misi perusahaan.

Visi :

“Menjadi usaha rentcar yang memberikan solusi transportasi yang mudah dan bermanfaat bagi masyarakat luas dengan mengedepankan pelayanan yang ramah, mudah, serta nyaman”

Misi :

1. Memberikan pengalaman berharga, Rentcar NNR Group berkomitmen untuk memberikan pengalaman perjalanan yang berkesan bagi pelanggan. Dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi, dan perencanaan yang cermat, ingin membuat setiap perjalanan menjadi berharga dan berkesan.
2. Kenyamanan dan keamanan pelanggan, Rentcar NNR Group akan selalu memastikan dan menjadikan prioritas setiap kendaraan yang disewakan dalam kondisi prima dan mematuhi standar keamanan tertinggi.

3. Dampak lingkungan yang positif, Rentcar NNR Group mengambil langkah-langkah untuk mengurangi dampak lingkungan dari operasi kegiatan, seperti memilih unit kendaraan yang ramah lingkungan dan mendukung inisiatif keberlanjutan dalam industri transportasi.

2.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Perusahaan travel dan penyewaan kendaraan Rentcar NNR Group dalam menjalankan kegiatan usahanya memiliki struktur organisasi yang dibuat untuk mengontrol kinerja karyawan dan sebagai internal kontrol perusahaan atas pembagian tugas dan wewenang dalam perusahaan. Struktur organisasi pada Rentcar NNR Group dipisahkan menggunakan beberapa garis. Garis rentang kendali digunakan owner atau pemilik perusahaan untuk mengontrol kinerja seluruh karyawan dibawahnya dan menjelaskan bahwa setiap divisi dan bagian memiliki penanggung jawab masing-masing. Garis rentang komunikasi ini juga dipergunakan untuk mengkomunikasikan kinerja karyawan atau setiap divisi kepada pimpinan.

PERIHAL : STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN
 LAMPIRAN : -
 TANGGAL : 21 November 2020



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini tugas masing-masing bagian sebagaimana tercantum dalam keputusan yang disusun dalam perusahaan tentang susunan struktur organisasi dan tata kinerja Perusahaan Rentcar NNR Griup, yakni sebagai berikut :

1. Owner atau Pemilik
 - a. Membuat peraturan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi maupun risiko yang mungkin terjadi dan berlaku di perusahaan.
 - b. Menentukan pengembangan strategi bisnis mulai dari pengelolaan pasar serta keuangan sebagai rencana bisnis perusahaan,
 - c. Menyediakan anggaran untuk perusahaan dan harus terus memastikan adanya anggaran yang digunakan untuk operasional perusahaan
 - d. Menentukan dan mencari solusi agar tidak semua aspek perusahaan menerima dampak atau risiko yang tidak diinginkan
 - e. Melakukan kegiatan koordinasi dengan para karyawan secara aktif
2. Manajer
 - a. Memastikan operasi harian berjalan dengan lancar, termasuk proses pemesanan, penyewaan kendaraan, dan manajemen perjalanan.
 - b. Memantau inventaris kendaraan dan juga terus mengkoordinasikan pemeliharaan dan perbaikan yang diperlukan.
 - c. Menjaga layanan pelanggan yang unggul dengan mengatasi masalah atau keluhan pelanggan secara efektif.
 - d. Merekrut, melatih, dan mengawasi staf dalam berbagai departemen seperti pemasaran, pemesanan, layanan pelanggan, dan administrasi.
 - e. Mengatur jadwal kerja, memantau kinerja, dan memberikan arahan kepada anggota tim.
3. Admin Keuangan
 - a. Melaksanakan petunjuk tentang pola operasional pelaksanaan kegiatan bagian keuangan yang telah ditetapkan oleh direktur dan juga dengan persetujuan oleh owner
 - b. Melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengembangan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi di bidang administrasi dibidang keuangan.

- c. Mengevaluasi terhadap semua data keuangan dan menyusun laporan hasil pelaksanaan kegiatan bagian keuangan.
 - d. Mengelola pembayaran dari pelanggan dan pembayaran kepada pemasok unit armada serta layanan lainnya. Memastikan proses atau kegiatan penagihan dilakukan dengan tepat waktu dan pembayaran kepada pemasok unit armada dilakukan sesuai dengan perjanjian.
4. Admin Umum
- a. Mengelola proses administrasi umum, seperti pengelolaan surat-menyurat, pengarsipan, dan pengelolaan dokumen.
 - b. Mengelola dan memelihara basis data para pelanggan atau konsumen, penyedia layanan, dan juga mitra bisnis.
 - c. Memastikan perusahaan mematuhi semua regulasi dan persyaratan yang berlaku dalam industri perjalanan dan penyewaan kendaraan.
 - d. Membantu dalam pelatihan dan pengembangan staf baru, terutama dalam aspek administrasi dan operasional.
5. Sub. Bagian Pelayanan Konsumen “Customer Service”
- a. Menerima panggilan dan pesan dari pelanggan yang ingin melakukan pemesanan layanan atau penyewaan kendaraan.
 - b. Menyediakan informasi lengkap tentang kendaraan yang tersedia, harga, dan fasilitas yang disediakan.
 - c. Membantu pelanggan dalam memilih paket kendaraan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
 - d. Membantu pelanggan dalam proses pemesanan kendaraan.
 - e. Memandu pelanggan melalui proses pembayaran dan memastikan transaksi berjalan lancar dan aman.
 - f. Menangani keluhan, pertanyaan, atau masalah yang timbul selama proses penyewaan kendaraan dengan sikap ramah dan profesional.
 - g. Menyediakan solusi yang cepat, tepat, dan efektif untuk memastikan kepuasan pelanggan dan meminimalkan dampak negatif.
 - h. Membantu pelanggan dalam memahami aturan dan regulasi sewa kendaraan, termasuk persyaratan lisensi mengemudi dan asuransi.

6. Sub. Bagian Perlengkapan
 - a. Bertanggung jawab atas pengadaan kebutuhan kantor dan peralatan pendukung lainnya.
 - b. Memantau persediaan kantor dan peralatan, serta mengoordinasikan pemeliharaan dan penggantian jika diperlukan.
 - c. Memastikan ketersediaan fasilitas kantor yang optimal.
 - d. Melakukan pencatatan dan pengelolaan inventaris kendaraan dan perlengkapan dengan akurat.
 - e. Memantau peralatan dan aksesoris yang diperlukan untuk perjalanan.
 - f. Memastikan dan selalu mengurus surat-surat, pajak bagi seluruh kendaraan dan terlebih lagi dalam uji layak kendaraan.
7. Karyawan
 - a. Melaksanakan seluruh pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
 - b. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi kelangsungan perusahaan.
 - c. Bertanggung jawab pada hasil produksi atau kepuasan dari konsumen.
 - d. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan.
8. Sub. Bagian Driver
 - a. Melayani konsumen yang membutuhkan jasa driver dalam perjalanan.
 - b. Bertanggung jawab atas segala risiko dan keamanan kendaraan ketika dipakai atau dibawa oleh konsumen.
9. Sub. Bagian Montir
 - a. Melakukan pekerjaan dan perbaikan untuk unit kendaraan yang rusak.
 - b. Meminta dan mengambil suku cadang dan bahan yang dibutuhkan dalam pekerjaan perbaikan kendaraan
 - c. Berkoordinasi dengan bagian cleaning service dalam memelihara dan mengecek setiap unit kendaraan sebelum dan sesudah dipakai.
10. Cleaning Service
 - a. Membersihkan area perusahaan mulai dari kebersihan kantor, gudang, bengkel, dan fasilitas lainnya agar tercipta lingkungan yang nyaman.

2.3. Kegiatan Umum Perusahaan

Rentcar NNR Group adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel dan sewa kendaraan. Jasa yang diberikan adalah layanan menyewakan mobil untuk konsumen yang memerlukan kendaraan mobil untuk keperluan keberangkatan ke suatu tempat atau ke luar daerah seperti kunjungan keluarga, pariwisata, mudik, dan kebutuhan konsumen lainnya. Lokasi Rentcar NNR Group beralamat di Dusun Nglaban Desa Bendet Kecamatan Diwek Kabupaten Jombang.

Kegiatan usaha lainnya yang ada di dalam Rentcar NNR Group yaitu menyediakan layanan bengkel, meskipun di Rentcar NNR Group berfokus pada kendaraan roda 4, bengkel disini bisa digunakan untuk segala jenis kendaraan. Ada juga layanan cuci kendaraan, sama seperti bengkel disini juga bisa untuk segala jenis kendaraan. Perlatan bengkel dan cuci kendaraan disini lengkap jadi mempermudah untuk memperbaiki maupun membersihkan kendaraan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang

A. Waktu dan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan Magang : 10 Juli 2023 – 08 Agustus 2023

Hari Magang : Senin - Minggu

Libur Magang : –

Waktu Magang : 07.00 – 16.00

B. Tempat Pelaksanaan Magang

Nama Tempat Magang : Rentcar NNR Group

Alamat : Dsn. Nglaban Ds. Bendet Kec. Diwek Kab.
Jombang

Telepon : 085850000939

Email : rentcarnnr@gmail.com

Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini bertempat di bagian Pelayanan Pelanggan "Customer Service". Pada bagian Customer Service sendiri memiliki tugas melayani para pelanggan, diantaranya pelanggan yang akan melaksanakan rencana pariwisata atau penyewaan dari unit kendaraan, menyerahkan data untuk dilakukannya pendataan baik sopir maupun penyewa dan juga melakukan pembayaran, serta membuatkan bukti pembayaran berupa nota pembayaran, dan melakukan tugas lain yang diberikan oleh para pelanggan atau penyewa.

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Berdasarkan pengalaman yang sudah dilakukan, Customer Service sebagai salah satu petugas pertama yang melayani para pelanggan dimana segala pelayanan yang disajikan mengenai penyampaian informasi kepada para konsumen, seperti tarif armada, jenis armada yang tersedia, penentuan jadwal sewa, dan sebagainya. Para karyawan, khususnya Customer Service diharuskan melayani para calon pelanggan dengan sopan dan ramah. Dalam

berlangsungnya kegiatan magang ini ada beberapa permasalahan yang ditemukan seperti kehabisan armada sering dijumpai karena sering terjadinya ketelatan pengembalian armada atau perpanjangan waktu sewa oleh penyewa. Resiko yang dihadapi pada perusahaan jasa ini adalah sering terjadinya kecelakaan yang menyebabkan kerusakan armada serta kasus yang paling ditakuti adalah penggelapan unit armada karena dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar.

Adapun beberapa kendala yang dialami pada saat melakukan Kuliah Kerja Magang yaitu sedikit kesulitan menyesuaikan diri pada lingkungan baru, karena ini adalah sebuah pengalaman pertama kali mengatasi masalah masalah yang terjadi ditempat Kuliah Kerja Magang ini.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah / Solusi

Dari beberapa kendala yang dialami oleh penulis dapat diusulkan sebagai pemecahan masalah yaitu :

1. Apabila dari pihak Rentcar NRR Group kekurangan unit kendaraan perusahaan mengambil langkah untuk mengambil unit cadangan dari partner perusahaan Rentcar NRR Group.
2. Jika terjadi kecelakaan dari pihak penyewa akan melakukan perbaikan 100% seperti saat pengambilan unit. Selama perbaikan unit penyewa dikenakan biaya sewa dengan potongan 30% per 24 jam.
3. Untuk mengantisipasi kasus penggelapan unit armada, pihak Rentcar NRR Group melakukan pemasangan GPS pada setiap unitnya. Apabila terdapat indikasi penggelapan unit langsung dilakukan penarikan unit.
4. Untuk menyesuaikan pada lingkungan kerja baru, penulis dituntut untuk aktif bertanya jika terdapat hal-hal yang kurang dipahami.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengamatan selama 1 bulan dari tanggal 10 Juli – 08 Agustus 2023 pada Perusahaan Rentcar NNR Group, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Peranan pelayanan konsumen atau Customer Service sangat penting, karena pelayanan konsumen mempunyai fungsi dan pengaruh yang cukup besar terhadap keberadaan nama baik Perusahaan Rentcar NNR Group yang mana hal ini demi untuk menunjang mutu baik perusahaan.
- b. Pada dasarnya dalam pengelolaan perusahaan jasa travel dan sewa kendaraan ini harus memiliki relasi atau partner kerja yang cukup luas dan juga saling menguntungkan antara satu sama lain, yang bertujuan untuk meminimalisir dan mengantisipasi adanya sebuah permasalahan yang kemungkinan akan terjadi untuk kedepannya.
- c. Dan secara umum, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau Customer Service perlu adanya sebuah sikap pengambilan keputusan secara cepat dan tepat dalam memecahkan masalah yang dialami oleh para pelanggan, sehingga dapat memudahkan bagi para pelanggan dalam mengambil semua keputusannya.

4.2. Saran

Perlu meningkatkan koordinasi antara bagian Customer Service dengan Bagian Perlengkapan sebagai jalan penghubung dalam memberikan sebuah informasi mengenai berapa, jenis, dan bagaimana keadaan unit kendaraan tersebut yang pada saat ini di miliki oleh perusahaan, dengan tujuan agar tidak terjadi lagi kesalahan dalam memberikan informasi kepada pelanggan tentang unit kendaraan apa saja yang pada saat ini bisa untuk disewakan kepada pelanggan, yang mana kesalahan memberikan informasi tersebut bisa mengakibatkan pelanggan membatalkan untuk menyewa unit kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, D. (2015). Pengaruh Kualitas dan Sikap Pelayanan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Rental Mobil CV. Ilham motor Gandu Mlarak Ponorogo. *Al Tijarah*.
- Fernando, E. (2013). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rental Mobil Tambor Group Di Pontianak. *Jurnal Manajemen Update*.
- Tim. (2023). Pedoman Kuliah Kerja Magang Tahun 2023 Prgram Studi Manajemen. *STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Di Terima Magang



RENTCAR NNR GROUP

Alamat : Dsn Nglaban, Ds Bendet, Kec Diwek, Kab Jombang.

Telp. 085877410552 / 085850000939

SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Kepada Yth :

Kepala Program Studi Magang

STIE PGRI Dewantara Jombang

Ditempat

Dengan hormat,

Memperhatikan surat magang yang telah diajukan oleh mahasiswa dari STIE PGRI Dewantara Jombang perihal Permohonan Kerja Magang yang diajukan kepada kami, maka dengan ini kami beritahukan :

1. Permohonan tersebut dapat kami setujui
2. Mahasiswa yang diterima, yaitu :

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan
1.	Mochamad Nasrulloh	2061017	Manajemen Pemasaran

3. Jadwal Kerja Magang dimulai tanggal 10 Juli – 08 Agustus 2023

4. Dalam pelaksanaan Kerja Magang para mahasiswa wajib mematuhi tata tertip.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Jombang, 26 Juni 2023

Hormat kami,

Pemilik Rentcar NNR Group



Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



RENCAR NNR GROUP

Alamat : Dsn Nglaban, Ds Bendet, Kec Diwek, Kab Jombang.

Telp. 085877410552 / 085850000939

SURAT KETERANGAN MAGANG KERJA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bapak. Mugianto

Jabatan : Pemilik Rentcar NNR Group

Menerangkan bahwa :

Nama : Mochamad Nasrulloh

NIM : 2061017

Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

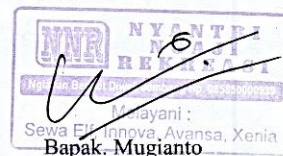
Telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Perusahaan Jasa Travel dan Sewa Kendaraan Rentcar NNR Group selama satu bulan terhitung sejak tanggal 10 Juli 2023 – 08 Agustus 2023, kepada mahasiswa tersebut dapat menerapkan serta juga memanfaatkan ilmu, dan pengetahuan yang telah diperoleh untuk dapat digunakan semestinya. Selanjutnya surat keterangan magang kerja ini dapat dipergunakan sebagai salah satu syarat dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) tahun 2023.

Demikian surat keterangan magang kerja ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Jombang, 09 Agustus 2023

Rentcar NNR Group

Pemilik



Lampiran 3 Formulir Nilai Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)

Jln Prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang, Telp: 0321-865180 Fax:853807
 e-mail : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG

Nama : Mochamad Nasrulloh
 NIM : 2061017
 Program Studi : Manajemen
 Tempat KKM : Rentcar NNR Group
 Bagian/Bidang : Customer Service

No	Aspek Yang Dinilai	Kurang (≤ 50)	Cukup (51-65)	Baik (66-80)	Sangat Baik (≥ 81)
1.	Disiplin kerja				85
2.	Kerjasama dalam tim atau hubungan dengan rekan kerja				85
3.	Sikap, etika, dan tingkah laku saat bekerja				85
4.	Kreativitas dan keterampilan			80	
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademia dalam pekerjaan				85
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja			80	
7.	Kemampuan berkomunikasi				85
8.	Produktivitas kerja				85

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

*Peserta magang menghasilkan produk / karya

Catatan:.....

Jombang, 09 Agustus 2023

Pendamping Lapangan / Pejabat Penilai

(Sdr. Ditas Rafatulloh)

Lampiran 4 Formulir Nilai Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)

Jln Prof. Moh. Yamin No. 77 Jombang, Telp: 0321-865180 Fax: 853807
e-mail : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG

Nama : Mochamad Nasrulloh
NIM : 2061017
Program Studi : Manajemen
Tempat KKM : Rentcar NNR Group
Bagian/Bidang : Customer Service

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai (angka 0-100)
1.	Keaktifan konsultasi	80
2.	Motivasi	85
3.	Pengetahuan tentang tugas di obyek KKM	90
4.	Tata bahasa dan keterampilan laporan	90
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	85
6.	Sistematika laporan	90
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	85
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	85
	NILAI TOTAL	690
	NILAI AKHIR (Rata-Rata) = Nilai Total / 8	86,25

Jombang, 15 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Lapangan


(Nurah SE., MSM)

Lampiran 5 Formulir Kegiatan Harian Magang Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA












Nama : Mochamad Nasrulloh

NIM : 2061017

Program Studi : Manajemen

Tempak KKM : Rentcar NNR Group

Bagian/Bidang: Customer Service

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10/07/2023	Pengenalan profil perusahaan	
	11/07/2023	Pengenalan lingkungan kerja	
	12/07/2023	Pengenalan lingkungan kerja	
	13/07/2023	Pengenalan lingkungan kerja	
	14/07/2023	Pelatihan kerja (training)	
	15/07/2023	Pelatihan kerja (training)	
	16/07/2023	Pelatihan kerja (training)	
II	17/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	
	18/07/2023	Belanja kebutuhan operasional bagi kendaraan dan perusahaan	
	19/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	
	20/07/2023	Mencuci kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci	

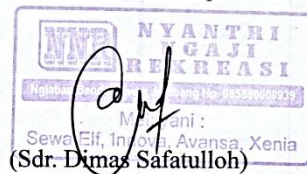
	21/07/2023	Melakukan pengecekan fisik dan surat-surat kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	22/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	23/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
III	24/07/2023	Melakukan pengecekan fisik dan surat-surat kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	25/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	26/07/2023	Melakukan pengecekan atau uji layak seluruh kendaraan, khususnya bagi kendaraan untuk mengangkut barang dan perjalanan jauh	@f
	27/07/2023	Mencuci kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci	@f
	28/07/2023	Melakukan pengecekan fisik dan surat-surat kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	29/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	30/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	IV	31/07/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan

	01/08/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	02/08/2023	Belanja kebutuhan operasional bagi kendaraan dan kantor	@f
	03/08/2023	Mencuci kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci	@f
	04/08/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	05/08/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	06/08/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
v	07/08/2023	Melakukan pengecekan fisik dan surat-surat kendaraan, melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	08/08/2023	Melayani konsumen, menyiapkan data administrasi konsumen, menerima panggilan telepon, memberikan pelayanan terakhir berupa pelepasan kunci kendaraan	@f
	09/08/2023	Menyusun laporan dan penutupan kuliah kerja magang bersama owner dan karyawan NNR Rentcar Group	@f

Jombang, 09 Agustus 2023

Pendamping Lapangan

Rentcar NNR Group



Lampiran 6 Dokumentasi

- a) Memberikan pelayanan dan menyiapkan data-data administrasi konsumen



b) Melakukan pengecekan dan mempersiapkan unit kendaraan bagi konsumen



c) Tampilan kantor, fasilitas bengkel, dan garasi di Rentcar NNR Group

