

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN
DI YAMAHA BIMA SAKTI JOMBANG



Oleh :

Fendi Budiyanto

156035

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2019

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KULITAS PELAYANAN
DI YAMAHA BIMA SAKTI JOMBANG



Oleh :

Fendi Budiyanto 156035

Jombang.....2019

Mengetahui,

Pembimbing Lapangan

(H. Arief Yulianto)

Menyetujui

Dosen Pembimbing Lapangan

(Wasit, SE, MM)

Mengesahkan



Ketua Program Studi

(Nurd Bidayati, SE, MM)

Kata Pengantar

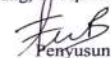
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Kualitas Pelayanan “. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Bapak Wasis,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL)
- Ibu. Nurul Hidayati,SE., MM selaku Ketua Program Studi Ilmu Ekonomi Universitas STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG.
- Ibu Haja Fenty Yudha selaku Manajer Yamaha Bima Sakti Jombang
- Bpk Haji Arief Yulianto selaku Owner Yamaha Bima Sakti Jombang

Dan seluruh karyawan Yamaha Bima Sakti jombang

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

Jombang, 18 April 2019


Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| KATA PENGANTAR | |
| DAFTAR ISI | |
| DAFTAR TABEL | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan | 2 |
| 1.3 Manfaat..... | 2 |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang..... | 3 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah kerja Magang | 3 |
| BAB II. TUJUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | |
| 2.1 Sejarah Yamaha Bima Sakti Jombang | 4 |
| 2.2 Visi, Misi Yamaha Bima Sakti Jombang | 5 |
| 2.3 Struktur Organisasi | 6 |
| 2.4 Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab..... | 7 |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | |
| 3.1 Aspek Kajian Yang Terdapat diobjek KKM | 10 |
| 3.1.1 Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 3.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan | 11 |
| 3.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 12 |
| 3.2 Sistem Kerja yang dilakukan diobjek KKM..... | 14 |
| 3.3 Sistem Kerja Perusahaan | 19 |
| BAB IV. PENUTUP | |
| 4.1 Simpulan | 21 |
| 4.2 Saran | 21 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 22 |
| LAMPIRAN..... | 23 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan dapat berkembang merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga diharapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat eksternal dan internal. Perusahaan harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tuntutan dan perubahan-perubahan di lingkungan perusahaan.

Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan

1.2 Tujuan

Umum

- a. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
- b. Untuk melatih penulis sehingga dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah kedalam dunia kerja

Khusus

- a. Meningkatkan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis dan sistematis dalam mempersiapkan calon sarjana ilmu ekonomi manajemen pemasaran dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.

b. Menganalisa masalah – masalah yang ada pada Yamaha Bima Sakti Jombang.

1.3 Manfaat

Kegiatan magang ini dapat memberikan manfaat yang nyata, baik itu bagi penulis, bagi jurusan manajemen, serta bagi perusahaan. Adapun manfaat yang diharap dari kegiatan magang ini, antara lain :

1. Bagi penulis
 - a. Melatih pengetahuan, kemampuan serta keterampilan praktis yang sistematis dalam menghadapi kehidupan sosial dimasyarakat secara baik dan harmonis.
 - b. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh dari perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum pernah diperoleh dari pendidikan formal.
2. Bagi perusahaan
 - a. Sebagai bahan evaluasi kurikulum yang telah diterapkan, serta menemukan penyesuaian dengan kebutuhan tenaga kerja yang kompeten dalam bidangnya.
 - b. Untuk memperkenalkan STIE PGRI Dewantara jombang kepada badan usaha yang membutuhkan lulusan jurusan manajemen dan akuntansi.

1.4 Lokasi, dan Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat pelaksanaan KKM adalah di Dealer Yamaha Bima Sakti di Jalan Brigjend Kretarto no.115 Sambong Dukuh Jombang Jawa Timur 61481.



1.5 Jadwal Waktu Kuliah kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini kami berlangsung selama 1 bulan di Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang . yaitu pada tanggal 15 maret 2019 sampai dengan 15 April 2019.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Yamaha Bima Sakti Jombang

Menurut Ibu Haja Fenti Yudha selaku manajer Yamaha Bima Sakti Jombang menjelaskan bahwa Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang penjualan kendaraan bermotor roda dua secon dan baru juga melayani servis motor. Didirikan pada tanggal 18 Desember 2008, dimana perusahaan dibentuk sebagai dealer independen yaitu dealer resmi yang berdiri sendiri dengan status perusahaan main dealer untuk penjualan kendaraan beroda dua. Pemegang saham sekaligus pemilik dari dealer

Yamaha Bima Sakti jombang adalah Ibu Haja Fenti Yudha sekaligus menejernya. Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang didirikan di jalan Brigjen Kretarto no. 115 Sambung Dukuh. Pada dealer ini seluruh aktivitas cukup penting bagi suatu perusahaan agar dapat berjalan dengan lancar sebagaimana diharapkan, yaitu apabila terdapat pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab dan dinyatakan dengan jelas juga salah satu syarat untuk mendorong kerja sama yang baik untuk meningkatkan produktifitas pekerja serta memperlancar pekerjaan dalam perusahaan.

Melihat kondisi masyarakat Jombang yang mayoritas penduduknya membutuhkan alat transportasi roda dua Ibu Fenti mempunyai ide untuk mendirikan sebuah dealer yang lebih besar dengan pemikiran bahwa tingkat persaingan yang semakin tinggi dan didukung ketersediaan dana yang cukup maka Ibu Haja Fenti Yudha mendirikan usaha pelayanan jasa yaitu perbengkelan atau servis Yamaha dan penjualan sperpat. Dealer ini melengkapi fasilitas yang cukup baik agar konsumen merasa puas dan nyaman dalam membeli kendaraan bermotor di dealer Yamaha Bima Sakti Jombang.

2.2 Visi, Misi Yamaha Bima Sakti Jombang

Visi

1. Menjadi perusahaan distributor motor, produk dan jasa yang memiliki banyak jaringan di wilayah Jombang.

2. Menjadi perusahaan yang terpercaya, meliputi sumber daya yang handal, system pengelolaan keuangan yang solid dan infrastruktur yang tepat'

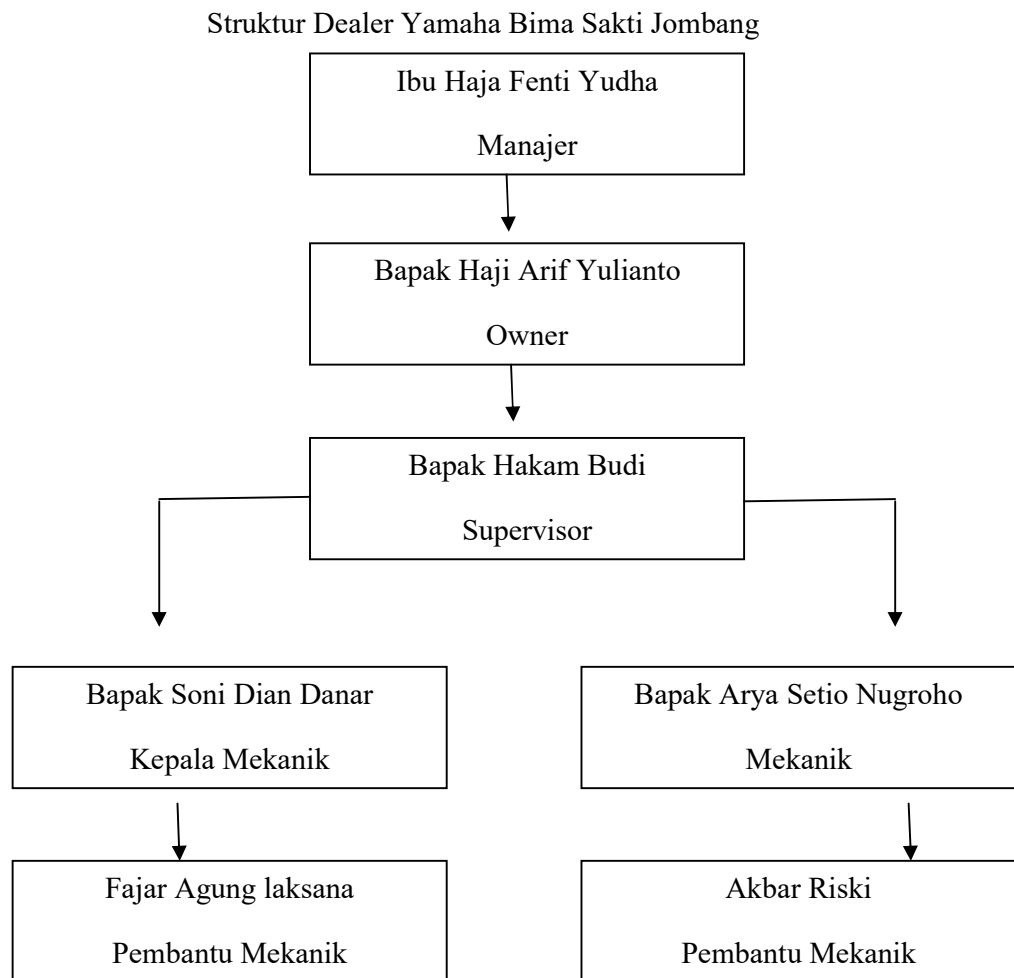
Misi

1. Memberikan trobosan dan analisa untuk pengembangan bisnis disektor penjualan, perawatan dan suku cadang di wilayah Jombang
2. Memastikan terjadinya penjualan dan pangsa pasar di Jombang
3. Melakukan strategi bisnis perusahaan yang didukung oleh strategi kebijakan yang optimal
4. Menerapkan standar oprasional yang tepat guna, sebagai landasan kerja untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hubungan wewenang dan tanggung jawab antara fungsional dan personal dalam pengelolaan suatu perusahaan. Struktur organisasi bertujuan untuk memberikan kepastian dalam garis wewenang, koordinasi dan pengawasan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, tujuan lain dari struktur organisasi adalah agar perencanaan anggaran menjadi lebih baik.

Berikut ini adalah struktur organisasi Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang:



Sumber : Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang th 2019

2.4 Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab

1. Manajer

1. Memimpin seluruh karyawan yang ada di Dealer Yamaha Bima Sakti
2. Mengejar target profit
3. Bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu hal yang berhubungan dengan Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang.
4. Menentukan arah kebijakan Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang.

2. Owner

1. Memimpin karyawan yang bekerja.
2. Mengelola dana yang dimiliki Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang.
3. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan.
4. Mengatur dan mengontrol arus kas ..
5. Menjalankan roda kehidupan Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang dengan seefisien mungkin.

3. Kepala Mekanik

1. Memimpin karyawan departemen servis (bengkel).
2. Mengejar target *unit entry* dan *revenue* bengkel.
3. Bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan departemen servis.

5. *Super Visor*

1. Mengejar target penjualan kendaraan .
2. Melayani konsumen dalam membeli kendaraan
3. Melayani pelanggan, yaitu melakukan proses penerimaan pelanggan yang akan melakukan perbaikan kendaraan di Yamaha Bima Sakti jombang.

6. Mekanik

1. Mengerjakan perbaikan atau perawatan kendaraan sesuai keluhan konsumen.
2. Menginformasikan kerusakan yang ditemukan untuk ditindaklanjuti
3. Memelihara peralatan kerja, menjaga kerapian dan kebersihan tempat kerja.

10. Pembantu Mekanik

1. Menyediakan apa yang diperlukan mekanik.
2. Membantu mekanik dalam menyelesaikan tanggung jawabnya.

BAB III
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Aspek Kajian Yang Terdapat diobjek KKM

3.1.1 Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Soegito (2007), “Pelayanan (*Service*) setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilik sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan dari dealer Yamaha Bima Sakti Jombang. Setiap konsumen pada umumnya memiliki kebutuhan yang beraneka ragam baik material maupun non material. Untuk memenuhi kebutuhan yang beraneka ragam diperlukan pelayanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhan service.

Tjiptono (2009:269) mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama pada kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya)

1. Keandalan

Keandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

Yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

3.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan (Tjiptono, Manajemen Jasa, 2002) adalah :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhi harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti

Pengelolaan bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

4. Mengembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasikan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan

kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

3.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas jasa layanan pada *serqual* merupakan dimensi kualitas jasa dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya.

Menurut (Tjiptono, manajemen jasa , 2002) telah mengidentifikasi 5 indikator pelayanan berkualitas, diantaranya adalah :

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Pemaparan bukti langsung menurut Lupiyoadi (2001), "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan ekstensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana, fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya). Perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya".

2. Keandalan (*Reliability*)

Menurut Lupiyoadi (2001), "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan (*customer*) yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Lupiyoadi (2001), "suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan"

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan menurut Lupiyoadi (2001), "pengetahuan, kesopansantunan, dan kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan". Terdiri dari

beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

3.2.Aspek Yang Terdapat Dalam Obyek KKM

3.2.1 Pelaksanaan Kerja Pelayanan Konsumen

Di dalam Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang memiliki karyawan sebanyak 5 orang tenaga kerja, yang terdiri dari Manajer, Owner, Supervisor, Kepala mekanik, Mekanik, Pembantu mekanik devinisi yang saya ambil yaitu sebagai costumer service. Terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh costumer service anantara lain sebagai berikut.

✓ Sebagai Deksmen

Sebagai orang yang melayani konsumen yang datang ke dealer Yamaha Bima Sakti Jombang yang datang untuk memperbaiki motor dan menyatat keluhan konsumen yang datang ke dealer.

✓ Sabagai Salesman

Sebagai orang yang membantu menjual motor kepada calon pembeli atau pembeli yang datang ke dealer Yamaha Bima Sakti Jombang. Memasarkan motor lewat media online

✓ Sebagai Komunikator

Sebagai orang yang membantu memberikan kemudahan informasi kepada konsumen. Membantu menjawab keluhan konsumen.

Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang tidak hanya menjual motor baru tetapi juga membeli dan menjual motor second. Melayani pembelian kes maupun kredit siap menerima tukar tambah segala tipe motor. Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang juga menjual suku cadang dan onderdil motor, menerima servis atau perbaikan motor. Yamaha Bima Sakti memfasilitasi konsumen free wifi agar konsumen yang menunggu untuk servis tidak jenuh dan bosan.

Selain itu saya sebagai customer servis terkadang membantu dealer untuk mencarikan konsumen yang ingin menjual motor, mengantarkan motor ke rumah konsumen yang membeli motor. Kendaraan yang di jual sangat berkualitas dealer memberi garansi kepada setiap konsumen yang membeli kendaraan bermotor di Yamaha Bima Sakti Jombang.

Banyak konsumen yang datang kembali membeli atau menjual motor. Yamaha Bima Sakti dalam menjual motor sedikit murah dibanding dealer yang lain sedangkan dalam pembelian motor Yamaha Bima Sakti menawar sedikit mahal dibanding dealer lainnya. Dalam jasa servis motor banyak konsumen yang berlangganan setelah mengetahui kualitas yang di miliki dealer Yamaha Bima Sakti. Dengan karyawan yang memiliki tenaga ahli yang lolos uji serta memenuhi standarisai training dalam merawat kendaraan.

Menjadi customer servis harus memiliki banyak informasi dan juga tanggap dalam menghadapi konsumen. Selama saya menjadi customer servis banyak pengalaman yang saya dapatkan, mulai dari mengenal berbagai macam konsumen juga mendapatkan banyak informasi serta menambah wawasan saya.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu menjadi bahan perhatian bagi setiap perusahaan. Karena kualitas pelayanan merupakan cerminan perusahaan yang dilihatkan kepada konsumen. Pada Yamaha Bima Sakti Jombang sistem pelayanannya sudah cukup baik. Walaupun terdapat permasalahan pada komunikasi namun sudah sangat baik untuk pelayanannya. Seluruh karyawan Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang sudah sesuai dengan SOP perusahaan dalam penanganan pelayanan terhadap customer.

Tidak diragukan lagi jika banyak customer yang mempercayakan service kendaraan roda dua kepada dealer Yamaha Bima Sakti Jombang.

4.2 Saran

- Pada pelayanan service agar lebih teliti dalam mengecek motor yang akan di tindak lanjuti
- Dari pelayan supervisor komunikasi yang baik di tingkatkan lagi agar lebih bisa maksimal
- Disamping bekerja sama membantu bagian lain, perlu lebih dipertegas tanggung jawab masing-masing individu dan bagian.

DAFTAR PUSTAKA

Tjiptono, F. (2002). *manajemen jasa* . YOGYAKARTA: Penerbit.

Tjiptono, F. (2002). Manajemen Jasa. *MANAJEMEN* .

Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. *Performance Appraisal*.
Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA

Sirait, Justine. 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya
Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT GRASINDO

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia
untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik Edisi Kedua*. Jakarta: RAJAWALI
PERS

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Fendi Budiyanto

Nim : 156035

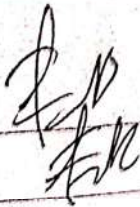
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Tempat KKM : Dealer Yamaha Bima Sakti Jombang

Bagian / Bidang : Costumer Servis

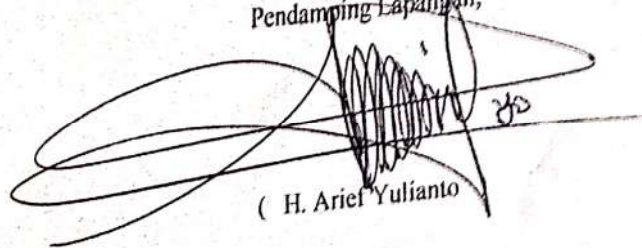
| Hari dan tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda tangan |
|------------------|---|--------------|
| 15 Maret 2019 | Perkenalan lingkungan kuliah kerja magang | <i>F.B</i> |
| 16 Maret 2019 | Diperkenalkan devisi kuliah kerja magang | <i>F.B</i> |
| 17 Maret 2019 | Mengenal jenis-jenis motor | <i>F.B</i> |
| 18 Maret 2019 | Mengenal harga motor | <i>F.B</i> |
| 19 Maret 2019 | Mengenal jenis sperpat motor | <i>F.B</i> |
| 20 Maret 2019 | Libur | — |
| 21 Maret 2019 | | — |
| 22 Maret 2019 | | — |
| 23 Maret 2019 | Diperkenalkan cara melayani konsumen | <i>F.B</i> |
| 24 Maret 2019 | Membantu Supervisor melayani konsumen yang datang | <i>F.B</i> |
| 25 Maret 2019 | Membantu Supervisor mencari konsumen | <i>F.B</i> |
| 26 Maret 2019 | Membantu memasarkan motor lewat media online | <i>F.B</i> |

| | | |
|---------------|---|----|
| 1 Maret 2019 | Libur | — |
| 2 Maret 2019 | Libur | — |
| 3 Maret 2019 | Libur | — |
| 4 Maret 2019 | Mencarikan Mekanik yang membutuhkan Sperpat | KB |
| 5 Maret 2019 | Melayani konsumen yang membeli sperpat | KB |
| 6 April 2019 | Melayani konsumen yang datang servis motor | KB |
| 7 April 2019 | Diajak menyetorkan uang ke Bank | KB |
| 8 April 2019 | Libur | — |
| 9 April 2019 | Libur | — |
| 10 April 2019 | Libur | — |
| 11 April 2019 | Mengantarkan motor ke rumah konsumen yang membeli | KB |
| 12 April 2019 | Membantu mempromosikan motor lewat media online | KB |
| 13 April 2019 | Melayani konsumen yang datang ingin membeli motor | KB |
| 14 April 2019 | Mencarikan sperpat motor yang dibutuhkan | KB |
| 15 April 2019 | Libur | — |
| 16 April 2019 | Libur | — |
| 17 April 2019 | Libur | — |
| 18 April 2019 | Melayani konsumen yang datang servis motor | KB |

| | | |
|------|---|--|
| 2019 | Melayani konsumen yang datang untuk membeli motor |  |
| 2019 | Penutupan KKm | |

Jombang,.....

Pendamping Lapangan,



(H. Arief Yulianto

Lampiran 2

