

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JASA SEWA ALAT BERAT DI CV. SANTOSO JAYA



Oleh:

Lina Ardiana (1561191)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
JASA SEWA ALAT BERAT DI CV. SANTOSO JAYA
LAPORAN
KULIAH KERJA MAGANG (KKM)



Oleh:

Lina Ardiana (1561191)

Jombang, 2019

Mengetahui,
Pendamping Lapangan,



Nugroho Rizqi Santoso

Menyetujui
Dosen Pembimbing Lapangan



Mardi Astutik, S.E., M.M

Mengesahkan

Ketua Program Studi




Nurul Hidayati, S.E., M.M

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Peningkatan Kualiatas Pelayanan Jasa Sewa Alat Berat di CV. Santoso Jaya”. 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 :

1. Dra. Yuniep Mujiati Suaidah, M.Si., selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. IbuNurul Hidayati, SE.MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Mardi Astutik,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun laporan.
4. Bapak Nugroho Rizqi Santoso selaku Pimpinan CV. SANTOSO JAYA
5. Seluruh Pegawai CV. SANTOSO JAYA
6. Kedua orang tua, kakak, saudara, dan teman-teman yang telah memberikan motivasi dan do’a yang tidak pernah putus kepada penulis dalam menyelesaikan laporan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM).

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 iniserta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi laporan-laporan selanjutnya.

Jombang, 01 April 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	1
1.3. Manfaat	2
1.4. Lokasi Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5. Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II.....	4
2.1. Sejarah Perusahaan.....	4
2.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	5
2.2.1. Visi	5
2.2.2. Misi	5
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan	6
2.3.1. Struktur Organisasi.....	6
2.3.2. Kegiatan Umum	7
BAB III.....	9
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM).....	9
3.1. Aspek Kajian yang terdapat di objek KKM	9
3.1.1. Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Jasa	9
3.1.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	10
3.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11

3.2. Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di Perusahaan.....	11
3.2.1. Aktifitas pada Bagian Kepegawaian	12
3.3. Kendala Yang Dihadapi	14
3.4. Cara Mengatasi Kendal	15
BAB IV	18
SIMPULAN DAN SARAN	18
4.1. Kesimpulan	18
4.2. Saran.....	18
Surat Keterangan Magang.....	28

Daftar Tabel dan Gambar

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan	6
Gambar 2.2. Bagan Alur Kegiatan di CV. Santoso Jaya	8
Tabel 3.1 Data Karyawan di CV. Santoso jaya	11
Tabel Formulir Kegiatan Mahasiswa	21
Tabel Daftar Absensi Kegiatan.....	24
Gambar Dokumentasi Kegiatan.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan bertambah meningkatnya persaingan di dunia bisnis saat ini, maka semakin sulit bagi suatu perusahaan untuk bisa menjaga kesetiaan dari para pelanggannya. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah mempertahankan pelanggan yang telah ada. Kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para pelanggannya, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas. Dalam persaingan bisnis kualitas pelayanan memang sangat diperhatikan. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Agar dapat unggul secara kompetitif maka perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tujuan dilaksankannya kegiatan ini adalah sebagai salah satu bentuk pengaplikasian ilmu-ilmu secara teoritis yang telah didapat selama perkuliahan. Ilmu serta teori tersebut akan diaplikasikan pada kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM). Kegiatan ini juga sebagai latihan disiplin kerja dan profesionalisme dalam bekerja agar dapat mengenal dunia atau lingkungan kerja yang akan bermanfaat bagi penulis dalam menjalankan perkuliahan selanjutnya. Selain itu, Kuliah Kerja Magang (KKM) ini sangat penting adanya bagi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang, mengingat kebutuhan saat ini bukan hanya ilmu-ilmu

yang sifatnya teoritis, melainkan juga diperlukan suatu kegiatan yang dapat menunjang ilmu yang telah dipelajari sebelumnya pada saat perkuliahan. Diharapkan pada kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat menjadi media pembelajaran dalam pengembangan *softskills* mahasiswa di lapangan.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Memperkenalkan dan mempersiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai dunia kerja
2. Meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait pengetahuan ilmu Manajemen dan Akuntansi serta pengaplikasiannya dalam dunia kerja
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa (Kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku)

1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM), antara lain :

1. Bagi mahasiswa.

1. Mahasiswa bisa mempraktekkan dan menerapkan ilmu pengetahuan perkuliahan secara langsung di lapangan kerja.

2. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

2. Bagi Lembaga Perguruan.

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

3. Bagi Instansi yang Bersangkutan

1. Instansi dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang berwawasan akademik dari kuliah kerja magang tersebut.
2. Instansi dapat melihat tenaga kerja yang potensial dikalangan mahasiswa sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa tersebut.

1.4 Lokasi Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)

Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di:

Lokasi Kuliah Kerja Magang (KKM) bertempat di CV. Santoso Jaya Jombang yang beralamat di Jln. Arjuna No.91 Denanyar- Jombang.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan 30 Maret 2019. Hari kerja mulai Senin – Sabtu, mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sejarah Perusahaan

CV. Santoso Jaya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang konstruksi jasa sewa alat berat. Perusahaan berdiri sejak tahun 2010. Sebelum berdirinya usaha alat berat ini, perusahaan mendirikan usaha batu belah. Namun karena banyaknya kendala yang dialami maka, Bapak Nugroho Rizqi Santoso selaku pemilik perusahaan melakukan inovasi dengan mendirikan usaha baru yaitu jasa sewa alat berat. Usahanya berdiri atas dasar keinginannya untuk mendirikan usaha yang berbasis syari'ah yaitu beliau mendapatkan haknya setelah mengerjakan kewajibannya. Belum ada banyaknya pesaing juga merupakan salah satu pertimbangan untuk mendirikan usaha tersebut.

Perusahaan ini memang benar-benar didirikan dari nol. Artinya perusahaan memang belum tau-menau tentang bagaimana cara pemasaran dan juga lainnya. Awalnya perusahaan cukup kesulitan dalam hal pemasaran jasanya. Namun dengan segala usaha dan salah satunya dengan mendatangi calon konsumen atau para pebisnis konstruksi secara langsung dan menawarkan produk jasa dari perusahaan dengan meninggalkan kartu nama untuk mempermudah calon konsumen saat ingin menyewa alat berat. Seiring berjalannya waktu perusahaan mampu menjaring beberapa konsumen dan mereka merasa puas atas jasa yang telah digunakan. Kemudian pemasaran dengan sendirinya berjalan dari mulut ke mulut dari penyewa yang merekomendasikan ke teman bisnis, dan orang-orang di

sekelilingnya. Kesuksesan dalam hal pemasaran tidak lepas dari peningkatan kualitas layanan yang di lakukan terus-menerus.

2.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

2.2.1 Visi

Menjadi perusahaan yang handal terpercaya meningkatkan mutu serta perbaikan kinerja secara terus-menerus untuk mencapai keunggulan kompetitif.

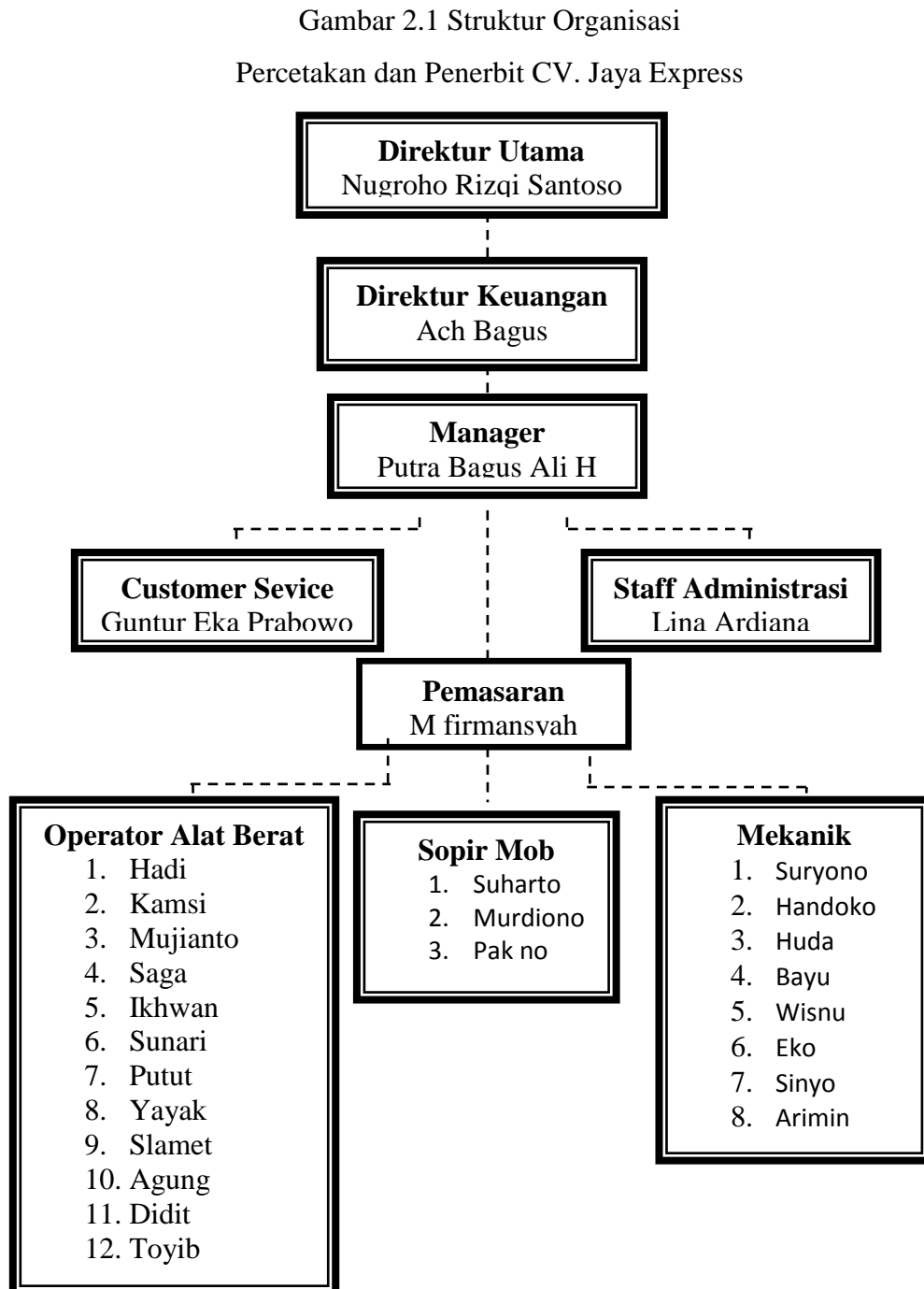
2.2.2 Misi

Menjadi perusahaan yang terdepan dalam:

1. Berkomitmen menghasikan produk jasanya yang berkualitas dengan meningkatkan kualitas layanan
2. Mengutamakan keselamatan kerja demi memuaskan pelanggan dan karyawan
3. Menjadi mitra yang baik bagi pelanggan dengan memberikan produk, solusi, dan layanan unggul

2.3. Struktur Organisasi Perusahaan

2.3.1 Struktur Organisasi CV. Santoso Jaya



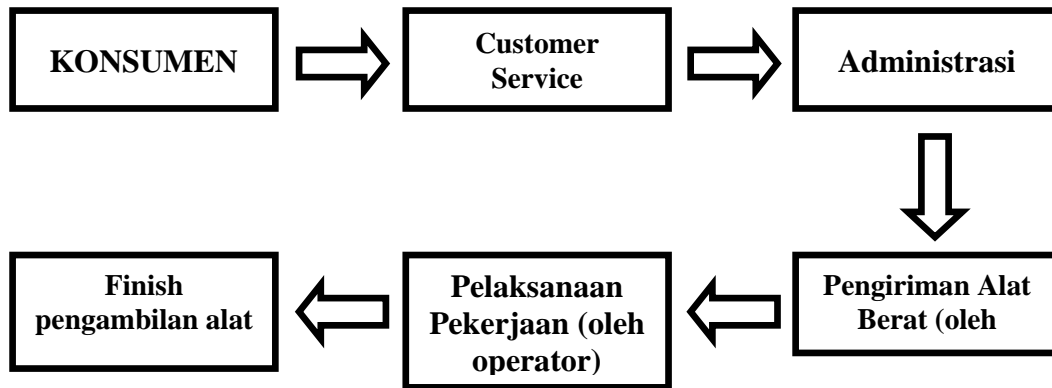
Sumber : Data diolah CV. Santoso Jaya

2.3.2 Kegiatan Umum CV. Santoso Jaya

Kegiatan umum yang dilakukan di CV. Santoso Jaya adalah mulai dari konsumen datang langsung ke kantor ke bagian customer service. Selanjutnya customer service akan menjelaskan bagaimana syarat-syarat, ketentuan, harga sewa, dan juga mobilisasi penyewaan alat berat. Dan apabila penyewa setuju dengan syarat dan ketentuannya maka penyewa bisa langsung ke bagian administrasi untuk melakukan administrasi pembayaran DP di muka sesuai kesepakatan dari kedua belah pihak. Penyewa juga wajib menandatangani perjanjian kontrak kerja bermaterai yang berisi tentang perjanjian kerja agar keduanya tidak dirugikan. Jika segala administrasi sudah dilakukan maka sopir akan segera mengirimkan alat berat dengan mobilisasi khusus alat berat ke lokasi tujuan. Setelah alat tiba di lokasi maka tugas operator atau pengemudi alat berat untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada di lapangan sesuai arahan dari penyewa. Jika terjadi kendala kerusakan di lapangan maka pihak perusahaan akan segera mengirimkan mekanik yang tentunya sudah memiliki keahlian di bidangnya untuk menangani kerusakan. Hal tersebut dilakukan agar konsumen tidak merasa kecewa dan dirugikan. Dan selama pekerjaan di lapangan masih tetap berjalan penyewa harus menambah uang tambahan jam sewa alat jika jam sewa sudah mulai habis agar pekerjaan di lapangan tidak diberhentikan. Berikut ini adalah bagan alur proses kegiatan di CV. Santoso Jaya :

Gambar 2.2

Bagan Alur Proses Kegiatan di CV. Santoso Jaya



Sumber : Data diolah CV. Santoso Jaya

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

3.1. Aspek Kajian yang terdapat di objek KKM

3.1.1 Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Jasa

Menurut Soegito (2007), “pelayanan (*service*) setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan Barata (2004), “pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan sehingga orporat bisnis seringali menggunakannya sebagai alat untu menarik minat pelanggan”.

Menurut Kotler (2005) bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaranyang digunakan pemasaran untuk mencapai tujuan pemasarannya dalam pasar sasaran. Bauran pemasaran tidak ada batasnya terhadap jumlah variabel-variabel pemasaran. Oleh karena itu tidak menutup kemungkinan untuk berkembang dan meluas sesuai dengan kebutuhan perusahaan.Kotler (2005), menyatakan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatansuatu pihak yang dapat ditawarkan kepada pihak lain yang secara esensial tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Selanjutnya menurut Lupiyoadi (2001), bahwa sebagai suatu bauran pemasaran jasa, elemen tersebut (produk, harga promosi, tempat, orang proses, pelayanan) saling mempengaruhi satu sama lain sehingga bila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya akan mempengaruhi

strategi pemasaran secara keseluruhan. Bauran pemasaran jasa sebagaimana dikemukakan di atas terdiri dari tujuh elemen, yaitu produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), bukti langsung (*physical evidence*), dan proses (*process*).

3.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Tjiptono, 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 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 pelayanan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

4) Mengembangkan budaya kualitas

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

terusmenerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

3.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2002) telah mengidentifikasi lima indikator pelayanan berkualitas yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)

3.2 Pelaksanaan Kerja yang Dilakukan di CV. Santoso Jaya

CV. Santoso Jaya terdapat sistem kerja karyawan. Setiap karyawan memiliki tugas, fungsi serta tanggung jawab berbeda. Demi kelancaran kerja dalam aktivitas kepegawaian, maka diperlukan adanya pembagian tugas, garis kewenangan dan pertanggungjawaban supaya bagian kepegawaian dapat melakukan aktivitas sesuai dengan tugasnya masing-masing demi tercapainya tujuan perusahaan.

Tabel 3.1 Data Karyawan di CV. Santoso Jaya

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1	Nugroho Rizqi Santoso	Direktur Utama
2	Ach Bagus	Direktur Keuangan
3	Putra Bagus Ali H	Manager
4	Guntur Eka	Customer Service

5	Lina Ardiana	Administrasi
6	M Firmansyah	Pemasaran
7	12 orang operator alat berat	Operator alat berat
8	3 orang sopir mobilisasi	Sopir
9	8 orang mekanik alat berat	Mekanik

Sumber : Data diolah dari CV. Santoso Jaya

3.2.1 Aktivitas pada Bagian Kepegawaian

1. Direktur Utama

Tugas dan wewenang :

- a. Mengawasi dan mengontrol setiap aktivitas di semua divisi
- b. Bertanggung jawab atas berlangsungnya operasional usaha
- c. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan
- d. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan
- e. Menetapkan strategi untuk mencapai visi misi perusahaan

2. Direktur Keuangan

Tugas dan wewenang :

- a. Mengelola Keuangan perusahaan
- b. Mengetahui jalannya keuangan
- c. Mampu mengembangkan keuangan perusahaan

3. Manager

Tugas dan wewenang :

- a. Memimpin bawahannya sesuai dengan posisi dan divisinya

- b. Mengatur dan memastikan berjalannya rencana sesuai tujuannya
 - c. Membangun kepercayaan antar karyawan
 - d. Mengembangkan Kualitas perusahaan
4. Customer Service
- Tugas dan wewenang :
- a. Membangun hubungan baik dengan pelanggan
 - b. Menerima tamu
 - c. Sebagai komunikator
5. Administrasi
- Tugas dan wewenang :
- a. Mengetahui arus kas
 - b. Membuat surat perjanjian sewa alat berat
 - c. Mengecek jam sewa alat berat untuk penambahan jam
 - d. Membuat tagihan
 - e. Menghitung gaji karyawan
 - f. Membuat laporan bulanan
6. Pemasaran
- Tugas dan wewenang :
- a. Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan
 - b. Menetapkan harga sewa
 - c. Perencanaan strategi pemasaran
7. Operator atau pengemudi alat berat
- a. Menjaga kebersihan dan pemeliharaan alat berat

- b. Menerapkan keselamatan kerja
- c. Melaksanakan pengoperasian alat berat sesuai dengan aplikasi dan teknik
- d. Membuat laporan operasi

8. Sopir Mobilisasi

- a. Merawat mobilisasi dengan baik
- b. Menghantarkan alat berat ke lokasi yang benar dengan selamat
- c. Mengambil alat berat dari lokasi penyewa ke garasi perusahaan

9. Mekanik

- a. Bekerja dengan cerdas, cermat, dan cepat
- b. Melaksanakan perbaikan ringan maupun berat
- c. Melakukan pengecekan sebelum alat berat di sewakan
- d. Melaporkan laporan pekerjaan
- e. Mengecek stock sparepart

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Setelah melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) dan pengamatan di CV.

Santoso Jaya penulis menemukan beberapa kendala/ masalah, yaitu :

- 1) Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian staff kantor yang menyebabkan tidak adanya keteraturan pekerjaan sesuai dengan divisinya sehingga ada beberapa divisi yang merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya. Seperti, pekerjaan CS harus dilakukan oleh bagian admin, bagian Pemasaran yang juga di rangkap oleh Customer Service.

- 2) Ruangannya terlalu sempit sehingga terjadi penataan ruang kerja yang kurang baik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan
- 3) Adanya *complain* dari konsumen dalam penanganan kerusakan alat berat di lapangan
- 4) Ketidaktepatan waktu dalam pengiriman alat berat pada konsumen terjadi beberapa kali akibat kelalaian dari tanggung jawab sopir. Misalnya terjadi kerusakan mobilisasi saat perjalanan pengiriman alat berat karena tidak melakukan pengecekan mobil terlebih dahulu saat pemberangkatan
- 5) CV. Santoso Jaya hanya melakukan strategi pemasaran secara *door to door* dan *word of mouth* saja

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menangani kendala-kendala di atas, diantaranya adalah :

- 1) Setiap pekerjaan merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa fisik maupun mental (Tarwaka, 2004: 95). Everly dan Girdano (dalam Munandar 2001:45) menyatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif timbul karena tugas-tugas terlalu banyak atau sedikit. Sedangkan beban kerja kualitatif, jika pekerja merasa tidak mampu melaksanakan tugas atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau

potensi dari pekerja. (Tulus Winarsunu, 2008: 84). Sehingga, menurut penulis tugas dan tanggung jawab belum sesuai dengan divisi yang telah ditetapkan. Pembagian divisi dapat dilihat pada laporan KKM ini di halaman 12.

- 2) Dilakukan penataan ruangan yang sebaik mungkin agar konsumen lebih nyaman dalam pelayanan
- 3) Dilakukan pelatihan SDM di bidang mekanik dan juga evaluasi kinerja diharapkan dapat meminimalisir terjadinya *complain* dari konsumen
- 4) Memberikan peringatan dan konsekuensi terhadap sopir yang kurang disiplin dan kelalaiannya terhadap pekerjaan serta tanggung jawabnya
- 5) Promosi mencakup semua kegiatan perusahaan untuk memperkenalkan produk atau jasa dan bertujuan agar konsumen tertarik untuk membelinya. Promosi yang dilakukan oleh pelayanan jasa yaitu dengan cara, antara lain : (Lupiyoadi, 2006)

- 1) Iklan melalui media masa
- 2) Hubungan masyarakat
- 3) Penjualan perseorangan
- 4) Promosi penjualan
- 5) Informasi dari mulut ke mulut
- 6) Pemasaran langsung

Sehingga menurut penulis, sebaiknya CV. Santoso Jaya tidak hanya menggunakan promosi *dari door to door* dan informasi dari mulut ke mulut saja tetapi juga menggunakan cara lain seperti yang dipaparkan di

atas. Apa lagi di jaman serba internet saat ini seharusnya CV. Santoso Jaya dapat memanfaatkan beberapa media sosial untuk promosi

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilakukan tentang peningkatan kualitas dan pemasaran jasa dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) pelayanan merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan sehingga seringali digunakan sebagai alat untuk menarik minat pelanggan. Jadi, peningkatan kualitas dari segi apapun dapat mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan dalam membeli produk atau jasa. Semakin baik pelayanan maka akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk membeli atau menggunakan ulang produk atau jasa tersebut.
- 2) pemasaran jasa merupakan penghubung antara organisasi atau perusahaan dengan para konsumen. Pemasaran jasa memiliki sejumlah perbedaan dengan pemasaran barang yang sudah dikenal sebelumnya, oleh karena itu pengertian pemasaran jasa yang baik perlu didukung dengan pengertian jasa itu sendiri. Jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang mencakup semua aktifitas yang *outpunya* berupa kinerja (hasil) yang diterima oleh pelanggan atau konsumen.

4.2 Saran

- 1) Kualitas pelayanan CV. Santoso Jaya perlu terus ditingkatkan. Karena peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen ini sesuai dengan salah satu misi dari CV. Santoso Jaya yaitu berkomitmen menghasikan produk jasa yang

berkualitas dengan meningkatkan kualitas layanandan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional. Hendaknya ada penambahan jumlah pegawai juga pada bagian staff kantor, pemasaran serta diadakan peatihan SDM bagian mekanik untuk penanganan kerusakan alat berat saat berada di lokasi penyewa agar dapat selesai tepat waktu sehingga pekerjaan segera terlaksana.

- 2) Pada aspek pemasaran CV. Santoso Jaya hendaknya benar-benar memanfaatkan fasilitas media social dan situs berjualan yang ada agar jangkauan konsumen luas.







DAFTAR PUSTAKA
















- Adya Atep Barata. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Munandar, 2001, Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Philip Kotler, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Soegito, Eddy Soeryatno. 2007. *Marketing Reaserch*: Panduan bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Komputino
- Tarwaka, Sholichul, Lilik Sudiajeng, 2004. Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas .Surakarta : UNIBA PRESS.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Winarsunu, Tulus. (2008) Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Penelitian. Malang: UMM Press.







Lampiran 2. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGITAN HARIAN MAHASIWA

Nama : Lina Ardiana
 NIM : 1561191
 Program Studi : Manajemen Pemasaran B/2015
 Tempat KKM : CV. Santoso Jaya
 Bagian/Bidang : Administrasi

Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	01-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan karyawan & job disk masing-masing 	
	02-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan tentang administrasi • Membuat surat perjanjian kerja 	
II	04-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengerjakan pajak bulanan 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek jam sewa alat berat 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat tagihan 	
	05-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek jam sewa alat berat 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat surat perjanjian kerja 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Membuat tagihan 	
06-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek jam sewa alat berat 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat surat perjanjian kerja • Membuat laporan harian 		
07-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • LIBUR HARI RAYA NYEPI 		
08-03-2019	<ul style="list-style-type: none"> • Mengecek jam sewa alat berat 		
	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat laporan harian 		

		• Membuat tagihan	
	09-03-2019	• Mengecek jam sewa alat berat	
		• Membuat laporan harian	
		• Membuat tagihan	
		• Menghitung gaji	
III	11-03-2019	• Mengecek jam sewa alat berat	
		• Membuat laporan harian	
		• Membuat surat perjanjian kerja	
	12-03-2019	• Mengecek jam sewa alat berat	
		• Membuat laporan harian	
		• Membuat tagihan	
	13-03-2019	• Mengecek jam sewa alat berat	
		• Membuat laporan harian	
		• Membuat surat perjanjian kerja	
	14-03-2019	• Membuat laporan harian	
15-03-2019	• Membuat laporan harian		
16-03-2019	• Membuat tagihan		
	• Menghitung gaji		
IV	18-03-2019	• Membuat laporan harian	
	19-03-2019	• Membuat laporan harian	
	20-03-2019	• Membuat surat perjanjian kerja	
	21-03-2019	• Membuat laporan harian	
	22-03-2019	• Membuat laporan harian	
	23-03-2019	• Membuat laporan harian	
• Mengecek jam sewa alat berat			
• Menghitung gaji			
V	25-03-2019	• Membuat surat perjanjian kerja	

	• Membuat laporan harian	
26-03-2019	• Membuat laporan harian	
27-03-2019	• Membuat laporan harian	
	• Mengecek jam sewa alat berat	
28-03-2019	• Mengecek jam sewa alat berat	
29-03-2019	• Membuat tagihan	
	• Membuat laporan bulanan	
30-03-2019	• Penutupan	

Jombang, 30 Maret 2019

Pendamping Lapangan,



Nugroho Risqi Santoso

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan







MELAYANI : PENGURUKAN BESAR / KECIL, KONTRAKTOR SIPIL DAN KONTRUKSI

RENTAL ALAT BERAT (DOZER & EXCAVATOR)

Jl. Denanyar Utara II / 91 Jombang, Telp. 081 335 489 121

SURAT KETERANGAN KULIAH KERJA MAGANG

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nugroho Riski Santoso

Jabatan : Pimpinan

Menerangkan bahwa :

Nama : Lina Ardiana

Perguruan Tinggi : STIE PGRI Dewantara Jombang

Jurusan : Manajemen Pemasaran B 2015

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di CV. Santoso Jaya Jombang. Kuliah Kerja Magang (KKM) tersebut telah dilaksanakan selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 01 Maret s/d 31 Maret 2019. Selama magang di CV. Santoso Jaya Jombang, yang bersangkutan telah mempelajari tentang penerapan sistem informasi trace dan tracking. Pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jombang, 31 Maret 2019

Yang menyatakan



Nugroho Riski Santoso