

**PELAYANAN CUSTOMER DAN SOSIAL MEDIA
DI TOKO NCKLABEL
SURAKARTA**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

DINA NOVIYANI

20120033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

PELAYANAN CUSTOMER DAN SOSIAL MEDIA DI TOKO NCKLABEL SURAKARTA

Disusun oleh:

Dina Noviyani

20.12.0033

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas
Akhir

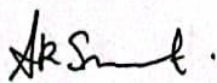
Program Studi Manajemen

Surakarta, 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Manajemen



(Ari Susanti, S.Pt., M.M)

NIDN:



(Dina Noviyani, S.E., M.B.A)

NIDN:

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Usaha yang dilakukan di Toko NCKLabel Btc Lantai 2 blok 2K1-1, Surakarta, Jawa Tengah. Laporan Kuliah Kerja Usaha ini disusun guna untuk melengkapi sebagian syarat kelulusan Program Studi S1 Manajemen Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Laporan ini tidak akan selesai tanpa dukungan serta doa orang tua dan bimbingan dari berbagai pihak. Dan tidak lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Budi Istiyanto, S.E.,M.M.,M.H Selaku Ketua STIE Surakarta
2. Bapak Andri Nurtantiono, S.E.,MM Selaku Pembimbing Akademik
3. Ibu Ari Susanti, S.Pt.,M.M Selaku dosen pembimbing tugas akhir / Laporan KKKU.
4. Novita Cahya Kartika selaku Owner Toko NCKLabel.
5. Orang tua, Keluarga, Kerabat yang memberi dukungan dan semangat.

Saya menenyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, tidak luput dari kesalahan dan kekurangan.Akhir kata semoga laporan Praktik KKKU ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum wr.w

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. BIDANG KERJA DAN KEGIATAN	1
C. POKOK MASALAH	3
D. PEMBAHASAN	4
E. SIMPULAN DAN SARAN	6
F. DAFTAR PUSTAKA	7
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi di Toko NckLabel.....	1
Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa	13
Gambar 3. Gambar Toko Ncklabel.....	13
Gambar 4. Gambar Produk	13
Gambar 5. Gambar Aplikasi Sistem	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Logbook Mahasiswa	8
Lampiran 2. Lembar Pengesahan	14
Lampiran 3. Nilai Kuliah Kerja Usaha	15
Lampiran 4. Daftar Hadir Mahasiswa.....	16
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Kuliah Kerja Usaha	17

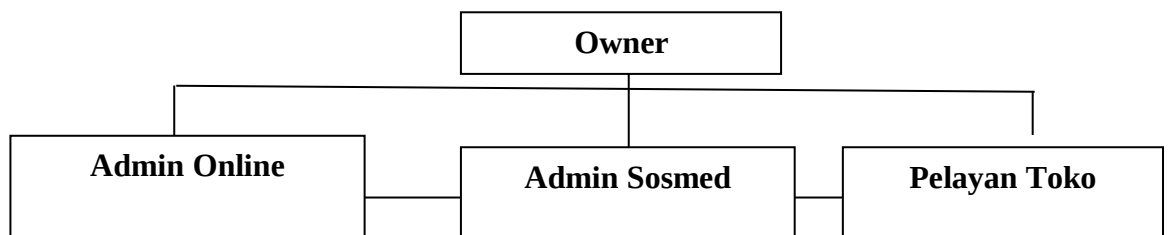
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

Toko NCK Label merupakan usaha yang bergerak dibidang fashion berdiri sejak tahun 2016. Yang terletak di pusat perbelanjaan BTC di solo. Toko NCKlabel sendiri lmenjualkan produknya lewat offline maupun online juga. Penjualan online melalui aplikasi Shopee, Instagram, dan Tiktok, jika offline menjual produknya melalui reseller dan umum. Produk yang dijual pada Toko NCKlabel ini sendiri yaitu seperti gamis, tunik, one set, pants, dan blouse. Toko ini juga mengedepankan kualitas produk yang baik dengan bahan yang nyaman dan kualitas jahitan yang bagus. Agar minat beli konsumen lebih banyak.

B. BIDANG KERJA DAN KEGIATAN

Saya ditempatkan di bagian Admin Sosial Media dan *Marketplace* seperti (Shope dan Tiktok Shop) dan pelayanan customer baik offline maupun online. Pada bagian ini memuat cara untuk menarik customer dengan baik dan ramah serta melayani customer yang akan membeli produk secara langsung ke toko.



Gambar 1. Struktur organisasi di Toko NCKLabel

Dari struktur organisasi ini maka, akan dijelaskan tentang deskripsi Jobdesk yang sesuai dengan Tugas dan tanggung jawab :

1. Admin Online

Tugas Jobdesk :

- a) Membalas chat customer.
- b) Memberikan Informasi mengenai produk NCKLabel.
- c) Menginput data produk ke dalam aplikasi kasir.

2. Admin Sosial Media

Tugas Pokok :

- a) Merancang Konten yang Ditayangkan
- b) Menjadwalkan Konten
- c) Membangun dan Menjaga interaksi dengan Followers.

3. Kasir / Pelayan Toko

Tugas Pokok :

- a) Melayani customer secara langsung.
- b) Meinput transaksi ke dalam aplikasi kasir.
- c) Membuat laporan transaksi kas serta rekapannya setiap harinya.

Visi Toko NCKLABEL

Menjadi perusahaan bidang fashion, menjual produk terbaik dan berkualitas serta memberikan pelayanan terbaik pada konsumen.

Misi Toko NCKLABEL

- 1. Memproduksi pakaian dengan bahan material yang nyaman
- 2. Meningkatkan kualitas pelayanan
- 3. Memberikan layanan dan produk pakaian terbaik kepada setiap pelanggan
- 4. Membentuk karyawan yang jujur, tulus, dan professional.

C. POKOK MASALAH

Masalah merupakan sebuah penyimpangan dari ketidakseimbangan antara yang diinginkan dan seharusnya terjadi. Dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha ini, penulis mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Usaha Penjualan Toko “NCKLABEL” mengalami beberapa kendala seperti :

1. Kendala pelayanan via online dan offline.

Kendala pelayanan offline ini yaitu tidak adanya pembagian tugas yang jelas mengenai siapa tugas melayani customer. Karena di Ncklabel memiliki 4 admin yang dimana semua admin memiliki tugas sebagai pelayan customer sedangkan 4 admin ini memiliki tugas lain yaitu seperti membalas chat customer, shipping barang sehingga kurangnya konsentrasi dalam tugas pekerjaan.

Sedangkan kendala pada pelayanan online yaitu kurangnya stock barang untuk customer online dan adanya double keep yang menyebabkan salah memasukkan data customer.

2. Kendala konten kreator di sosial media.

Kendala yang dihadapi dalam masalah ini yaitu kurangnya skill berbicara di depan *viewers* (penonton) saat live di sosial media terutama Tiktok Shop dan kurangnya pengalaman sebagai konten kreator.

3. Kendala pengolahan data dalam system kasir olsera

Pada Toko Ncklabel dalam proses penjualan dan memasukan data stock menggunakan system olsera, untuk memasukkan data stock yaitu tugas bagian Admin Online. Dalam memasukkan stock admin harus memasukan secara manual kedalam system, terkadang salah memasukkan angka dan variasi warna sehingga menyebabkan data tidak valid pada saat stock opname.

D. PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan masalah yang terjadi di Toko “Ncklabel”. Berikut adalah cara yang penulis lakukan dalam menghadapi kendala yang penulis alami.

1. Pelayanan customer via online dan offline

Pelayanan Customer melalui offline yaitu lebih bersifat tidak dinamis dan umumnya hanya berada dalam satu tempat tertentu saja. Pelayanan offline ini dimana pembeli langsung ke Store atau toko secara langsung dan melakukan pembayaran di tempat dengan pelayanan yang baik serta ramah. Cara mengatasi dalam masalah diatas yaitu dapat melakukan penambahan karyawan sebagai tugas pelayan customer dan laporan keuangan agar memiliki pembagian tugas yang detail serta adanya tanggung jawab yang jelas tidak semua admin melayani customer yang offline sedangkan dari 4 admin tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab yang lain.

Pelayanan customer online melalui Instagram,Shope dan Tiktokshop yaitu layanan yang dilakukan dengan bantuan teknolgi internet. Layanan ini sangat mudah tanpa harus bertatap muka atau disebut dengan toko online yaitu system belanja online yang mana pembeli menanyakan harga dan pertanyaan apapun terkait dengan produk. Pada masalah yang di hadapi ini adalah kurangnya stock barang untuk customer online ini alangkah baiknya stock barang di bedakan untuk customer online dan customer offline,sehingga penjualan tidak hanya mengadakan reseller saja karena ncklabel sudah mempunyai brand di sosial media terutama di instagram.

2. Konten Kreator di sosial media.

Media sosial menjadi fasilitas untuk membangun hubungan dengan konsumen secara langsung. Melalui media sosial konsumen bisa secara langsung berkomunikasi terkait produk yang dijual. Dalam masalah yang dihadapi yaitu kurangnya skill berbicara di depan *viewers* (penonton) saat live di Tiktok Shop, cara mengatasi dalam masalah ini

adalah perlunya interaksi berbicara yang baik, yang memiliki 3 komponen utama seperti :

- a) Pembicara sebagai penyampai pesan
- b) Isi pesan
- c) Penonton sebagai penerima pesan

Keterampilan berbicara merupakan ketrampilan yang mekanistik.

Sedangkan ketrampilan saat berbicara yang diperlukan adalah:

- a) Ketrampilan mendengarkan. Komunikasi yang jelas dimulai dengan mendengarkan secara aktif.
- b) Empati yaitu mampu memahami perasaan orang-orang di sekitar. Seperti contoh seseorang sedang sibuk mengerjakan kita membantu untuk meringankan pekerjaannya.
- c) Ketrampilan komunikasi non verbal misalnya menggunakan gerakan tangan untuk menunjukan dan meminta sesuatu, melakukan kontak mata, sentuhan, intonasi suara, mikro ekspresi, dan bahasa tubuh.
- d) Kerja Tim yaitu seperti contoh menghargai perbedaan pendapat, bersikap saling percaya, melakukan kegiatan bersama-sama, dan melakukan komunikasi yang intensif serta efektif.

Dalam hal lain pengalaman pertama sebagai konten kreator admin diwajibkan untuk belajar otodidak, maka perlu beberapa strategi dalam masalah tersebut hal yang perlu dilakukan yaitu:

- a) Mengenali target viewers (penonton) sebelum memulai membuat konten serta melakukan analisis target viewers (penonton).
- b) Pilih Platform Sosial media yang tepat untuk membuat konten
- c) Buat Konten unik dengan menggunakan lagu-lagu yang sedang viral.
- d) Konsisten dan Aktif di Sosial Media
- e) Selalu update dan mengikuti trend.

3. Pengelolaan data stock dalam system kasir olsera.

Cara mengatasi kendala ketika adanya data stock yang tidak valid dengan system kasir yaitu pada bagian ini harus memiliki ketelitian yang tinggi karna walaupun menggunakan system pada bagian memasukkan data stock harus secara manual untuk variasi warna,size, dan jumlah pcs setiap barang. Berdasarkan kendala yang dihadapi untuk bagian memasukkan data yaitu bagian Admin Online harus cek kembali sebelum data terupdate dan harus sering dilakukan stock opname satu minggu sekali dan bertahap sehingga meminimalisir data yang tidak valid menjadi data valid pada system.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Program Kuliah Kerja Usaha (KKU) Inovatif adalah program yang dirancang untuk meningkatkan kompetensi dan *problem solving* mahasiswa dalam menyelesaikan permasalahan di UMKM.

Toko Ncklabel merupakan sebuah usaha kecil menengah (UMKM) yang bergerak di bidang usaha penjualan barang dagang yang menjual perlengkapan pakaian wanita. Berdasarkan dari hasil pelaksanaan kegiatan Laporan Kuliah Kerja Usaha di toko Ncklabel. Penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Meningkatkan pelayanan dan produksi yang matang merupakan salah satu acuan yang penting dalam meningkatkan penjualan.
2. Ketrampilan serta edukasi yang luas mengenai penggunaan sosial media sebagai konten kreator dan dengan mengasah skill berbicara yang baik dan benar untuk promosi dalam penjualan online di sosial media diharapkan dapat mempengaruhi penjualan online.
3. Ketelitian merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan dalam bekerja.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan memberikan saran untuk selalu memberi pelayanan yang terbaik ke customer, tetap selalu memberikan kualitas pakaian yang memuaskan, dan selalu mengembangkan produknya agar customer merasa puas akan produk NCKlabel.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Lee, O. (2022, September 4). *Contoh Laporan Magang, Lengkap dengan Struktur dan Penjelasannya*. Retrieved November 27, 2022, from tokopedia: <https://www.tokopedia.com>
- Muhammad, B. (2022, September 23). *CONTOH KATA PENGANTAR LAPORAN MAGANG YANG BENAR 2022*. Dipetik September 27, 2022, dari badrulmozila: <https://badrulmozila.com/contoh-kata-pengantar-laporan-magang/>
- Unknown. (2016, November 2). *Contoh Kesimpulan dan Saran Dalam Laporan PKL/PRAKERIN*. Dipetik November 27, 2022, dari kelaselektro: <https://kelaselektro.blogspot.com/2016/11/contoh-kesimpulan-dan-saran-dalam.html>

Lampiran 1. Lembar Log Book Magang (KKU)

Nama : Dina Noviyani
Nim : 20120033
Dosen pembimbing/WA : Ari Susanti, S.Pt.,M.M / 081315359414
Nama Perusahaan : TOKO NCLABEL SURAKARTA
Alamat Perusahaan : Beteng Trande Center Lt.2 Blok 2L1-3
Jl.Mayor Sunaryo,edung Lumbu,Pasar Kliwon
Surakarta, Jawa Tengah
Periode KKU : 6 Februari 2023 sampai dengan 31 Maret 2023

No.	Hari / Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 6 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok
2.	Selasa, 7 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
3.	Rabu, 8 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
4.	Kamis, 9 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok
5.	Jumat, 10 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
6.	Sabtu, 11 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok
7.	Senin, 13 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
8.	Selasa, 14 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
9.	Rabu, 15 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan

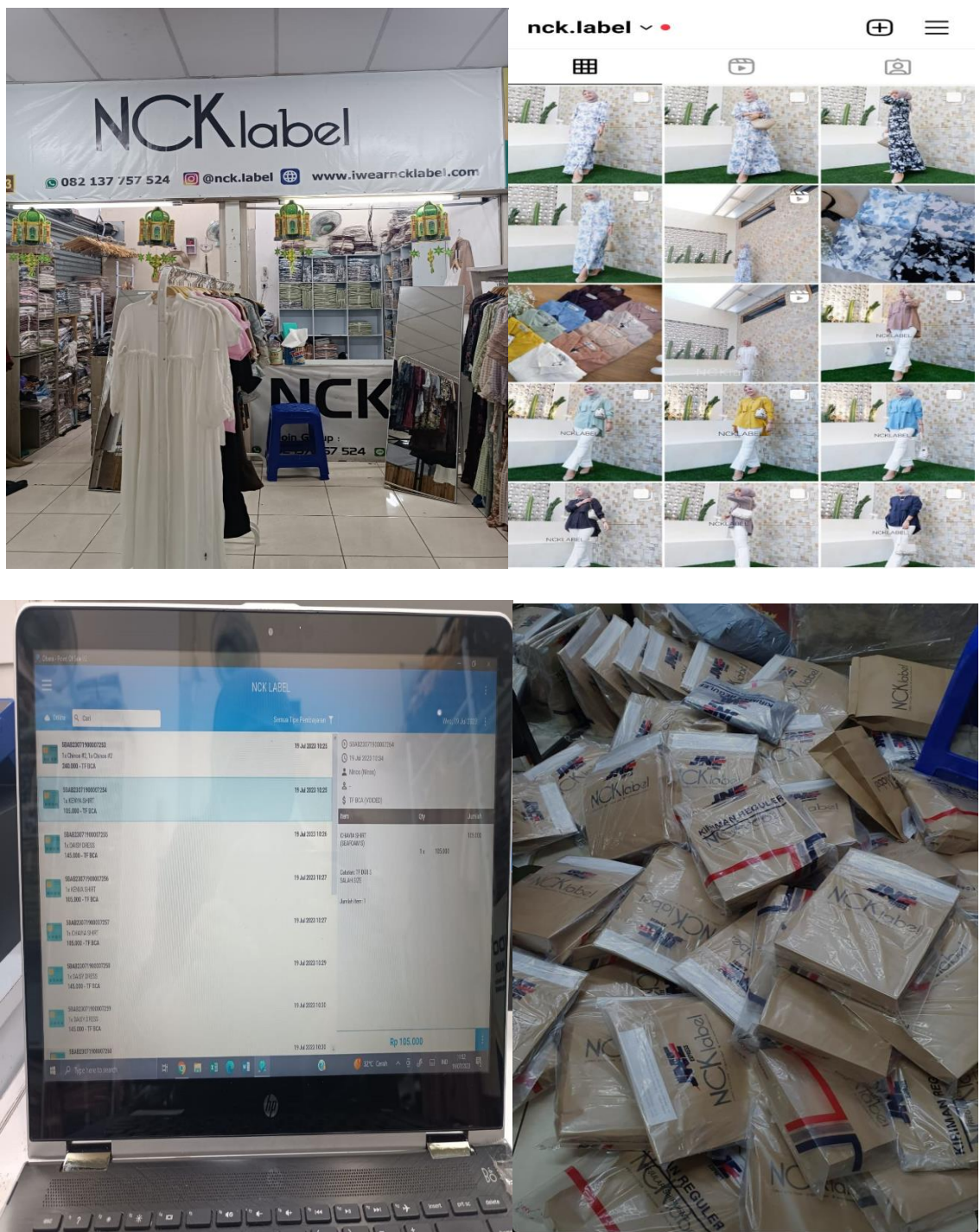
10.	Kamis, 16 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
11.	Jumat, 17 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
12.	Sabtu, 18 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
13.	Senin, 20 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok
14.	Selasa, 21 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Membuat Konten
15.	Rabu, 22 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
16.	Kamis, 23 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok
17.	Jumat, 24 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
18.	Sabtu, 25 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim Membalas Chat Customer
19.	Senin, 27 Februari 2023	- Membuat konten - Live Tiktok - Laporan Keuangan
20.	Selasa, 28 Februari 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
21.	Rabu, 1 Maret 2023	- Melayani customer

		- Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
22.	Kamis, 2 Maret 2023	- Membuat konten - Live Tiktok - Laporan Keuangan
23.	Jumat, 3 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
24.	Sabtu, 4 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Laporan Keuangan
25.	Senin, 6 Maret 2023	- Membuat konten - Live Tiktok - Melayani Customer
26.	Selasa, 7 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Membuat Konten
27.	Rabu, 8 Maret 2023	- Membuat konten - Live Tiktok - Melayani Customer
28.	Kamis, 9 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
29.	Jumat, 10 Maret 2023	- Membuat konten - Live Tiktok - MelayanI Customer
30.	Sabtu, 11 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
31.	Senin, 13 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
32.	Selasa, 14 Maret 2023	- Membuat konten

		- Live Tiktok - Melayani Customer - Live Tiktok
33.	Rabu, 15 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer - Membuat Konten
34.	Kamis, 16 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
35.	Jumat, 17 Maret 2022	- Membuat konten - Live Tiktok - Melayani Customer
36.	Sabtu, 18 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
37.	Senin, 20 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
38.	Selasa, 21 Maret 2022	- Membuat konten - Live Tiktok - Melayani Customer
39.	Rabu, 22 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
40.	Kamis, 23 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
41.	Jumat, 24 Maret 2022	- Membuat konten - Live Tiktok - Melayani Customer - Membuat Konten
42.	Sabtu, 25 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
43.	Senin, 28 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim

		- Membalas Chat Customer
44.	Selasa, 29 Maret 2022	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
45.	Rabu,30 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer
46	Kamis, 31 Maret 2023	- Melayani customer - Shipping baju yang akan dikirim - Membalas Chat Customer

DOKUMENTASI PRODUK, TOKO DAN SISTEM



LEMBAR PENGESAHAN

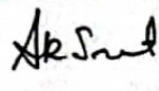
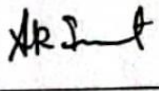
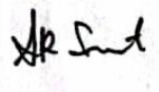
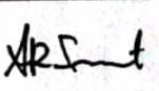
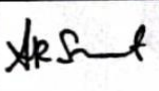
NILAI KULIAH KERJA USAHA (KKU)

DAFTAR HADIR MAHASISWA

KARTU BIMBINGAN KULIAH KERJA USAHA

Lampiran 3. Log Book Konsultasi Dosen

Nama : Dina Noviyani
Nim : 20120033
Kelas : SI MANAJEMEN (R2)
Judul : Pelayanan Customer Dan Sosial Media di Toko
Ncklabel Surakarta
Dosen Pembimbing : Ibu Ari Susanti, S.Pt.,M.M / 081329023420

No	Hari / Tanggal	Kegiatan	TandaTangan
1	Sabtu, 25 Maret 2023	Konsultasi judul dan laporan KKU	
2	Minggu, 26 Maret 2023	Konsultasi revisi judul (ACC)	
3	Jumat, 31 Maret 2023	Konsultasi Pokok Masalah,Pembahasan,Latar Belakang (Revisi)	
4	Senin, 3 April 2023	Konsultasi Kesimpulan (Revisi)	
5	Jumat, 7 April 2023	Konsultasi Laporan KKU (Revisi)	
6	Senin, 10 April 2023	Konsultasi Final Laporan KKU (ACC)	