

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA THRIFTING DI NYUNYU
ALLSHOP**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

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

Disusun oleh

Noviyanti Santoso Putri

20110069

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Noviyanti Santoso Putri
NIM : 20110069
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah menyelesaikan Kuliah Kerja Usaha (KKU) Di Perusahaan NyuNyu AllShop selama enam puluh hari (60 hari). Hal ini disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir Program Studi Manajemen

Surakarta, 21 Juli 2023

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Manajemen



(Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M)
NIDN : 0629038301



(Tri Pamikatsih, S.E., M.B.A)
NIDN : 0610119201

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAGIAN AWAL.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Profil Perusahaan.....	5
1.3 Tujuan Kuliah Kerja Usaha	5
1.4 Bidang kerja dan Kegiatan	6
1.5 Pokok Masalah	8
1.6 Kegiatan Kerja.....	10
1.7 Pembahasan	14
1.8 Simpulan dan Saran.....	16
1.9 Daftar Pustaka.....	17
BAGIAN AKHIR	18
LAMPIRAN	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo NyuNyu AllShop.....	5
Gambar 2.1 Memberi tag harga pada produk yang akan dijual.....	18
Gambar 2.2 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Menjadi kasir dan melayani konsumen yang datang ke toko)	19
Gambar 2.3 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Mendisplay stok pakaian)	20
Gambar 2. 4 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Hasil dari membuat konten)	21
Gambar 2.5 Daftar Hadir Mahasiswa Kuliah Kerja Usaha (KKU)	22
Gambar 2.6 Nilai pada kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU)	23

DAFTAR TABEL

Table 1.1 kegiatan selama Kuliah Kerja Usaha (KKU) dari periode 01 Februari 2023 – 31 Maret 2023.....	11
---	----

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyusun laporan magang ini dengan tujuan untuk melengkapi tugas laporan magang, laporan magang ini menjelaskan berbagai kegiatan yang dilakukan pada saat kurung waktu yang ditentukan di NyuNyu AllShop Kota Surakarta. Laporan magang ini membahas mengenai proses Kuliah Kerja Usaha. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada semua karyawan dan teman-teman NyuNyu AllShop yang telah membantu saya dalam mencari materi dan sumber informasi sebagai bahan dalam penyusunan laporan magang ini. Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam laporan ini. Semoga laporan yang penulis susun ini dapat menjadi manfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan, terima kasih.

Surakarta, 30 Mei 2023

Noviyanti Santoso Putri

BAGIAN AWAL

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Usaha merupakan suatu pendidikan atau penelitian usaha yang dilakukan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi mahasiswa sebagai mahasiswa yang hidup di tengah-tengah kehidupan masyarakat, dalam Kuliah Kerja Usaha ini secara langsung mahasiswa dapat mengidentifikasi dan menangani masalah-masalah pembangunan yang ada didalam kehidupan masyarakat. Dalam praktik Kuliah Kerja Usaha ini diharapkan mampu menjadi modal dan pengalaman bagi mahasiswa dalam menerapkan kewirausahaan didalam diri mahasiswa dan menjadi peluang bagi mahasiswa. Dalam praktik Kuliah Kerja Usaha ini diharapkan mahasiswa dapat mengetahui sistem usaha dan mampu mengendalikan usaha atas ilmu yang diperoleh setelah belajar dari mata kuliah yang sudah disampaikan selama perkuliahan. Kemampuan wirausaha juga dimulai dari diri sendiri.

Oleh sebab itu Kuliah Kerja Usaha ini diharapkan mampu menumbuhkan pengalaman usaha bagi mahasiswa, mahasiswa memiliki potensi yang bagus dan berpeluang dalam menjalankan usaha dalam pembangunan usaha. Dalam pembangunan usaha ini mahasiswa diharapkan mampu memahami secara rinci bagaimana usaha dijalankan. Pengalaman usaha ini juga didasari oleh iptek dan mata kuliah yang sudah diterima oleh mahasiswa selama mengikuti perkuliahan, ini menjadi acuan dan dasar mahasiswa menjalankan usaha, jiwa kewirausahaan tidak hanya ditumbuhkan melalui pengajaran saja tetapi juga harus didampingi dengan pelatihan, kerja dan pengalaman yang nyata serta adanya binaan yang dilakukan secara intensif melalui kerja nyata dalam berwirausaha, melalui kesempatan dan modal wirausaha akan lebih mudah didapat apabila mahasiswa memiliki pengalaman dan niat mau berusaha serta menerapkan prinsip ipteks dan mau berkembang serta mengikuti teknologi yang ada.

Dalam menjadi wirausaha mahasiswa perlu berkali-kali memiliki pengalaman dan dibekali oleh kemampuan praktis yang mencakup keterampilan manajemen usaha, dan pemasaran serta adanya adopsi inovasi teknologi yang maju dan berkembang ini mahasiswa harus mampu menyesuaikan dan memiliki rasa inovasi dalam membawa perubahan dan kemajuan usaha, dalam melakukan KKU atau Kuliah Kerja Usaha, selain belajar berwirausaha juga mampu menetapkan ipteks yang dikuasai seperti penyempurnaan proses produksi dan menjalankan metode pemasaran dalam perusahaan, inilah yang menjadikan KKU (Kuliah Kerja Usaha) sangat penting dan harus diterapkan sebagai bentuk pengalaman usaha, dalam praktik usaha ini juga diajarkan bagaimana memasarkan produk dan mampu berkomunikasi dengan pengusaha serta petugas dan karyawan sehingga dalam praktik ini mampu mendorong tumbuhnya kedewasaan berpikir serta bertindak dalam kehidupan sehari-hari.

Kuliah Kerja Usaha ini juga merupakan sebagai wadah akademik yang didalamnya memadukan pendidikan dan pengabdian kepada masyarakat, dibawah bimbingan pembimbing dan dikoordinasi sebagai program pengabdian. Dalam praktik Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini keterampilan dan inovasi sangat dibutuhkan, serta kemampuan dalam menjalankan teknologi terbaru, usaha saat ini sangat berhubungan dengan kemajuan teknologi yang dijalankan melalui media social, dalam Kuliah Kerja Usaha media social sangat berperan penting dalam menjalankan usaha, bahkan memiliki peran utama dalam pemasaran, media social sebagai platform berjalannya suatu usaha melalui pemasarannya ini lah media social mampu membujuk dan mengajak masyarakat untuk melihat, mendengar pemasaran dalam suatu usaha.

NyuNyu Allshop merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pakaian (thrifting) yang beralamat di Jl. Jayawijaya No 166 Mojosongo Jebres, Solo. Thrifting merupakan kegiatan berbelanja demi mendapatkan harga barang yang lebih murah dan barang yang tidak biasa seperti selera

pasar saat ini. Kegiatan thrifting ini mulai digandrungi guna menghemat pengeluaran, karena tak jarang orang menemukan pakaian thrift dengan merek ternama dan masih layak pakai dengan harga yang miring. NyuNyu AllShop memiliki pasar penjualan yang dapat dikatakan sangat baik karena strategi pemasaran melalui media sosial ini banyak kalangan masyarakat yang tertarik dan mengunjungi toko NyuNyu AllShop, selain itu banyak juga kalangan masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai tempat untuk memesan atau membeli pakaian thrifting dengan mudah. NyuNyu AllShop memiliki strategi pemasaran yang bagus, dengan menjadikan semua kalangan terutama kalangan anak muda sebagai sasaran penjualan dengan memberikan harga yang terjangkau serta kualitas produk import yang masih sangat bagus. Selain itu, di hari-hari besar tertentu NyuNyu AllShop sering memberikan diskon atau potongan harga bahkan free pakaian gratis dengan minimal pembelian dan sering mengadakan *give away* yang membuat kalangan masyarakat semakin tertarik untuk membeli produk yang dijual.

Penulis dalam Kuliah Kerja Usaha pada NyuNyu AllShop melakukan praktik Kuliah Kerja Usaha pada bagian admin toko, admin sosial media serta penjaga booth apabila sedang ada event diluar toko. Disini penulis memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai admin toko yang tugas setiap harinya antara lain adalah melayani konsumen ,mendisplay barang,menyortir barang, mengecek stok barang dan membuat konten video apabila ada waktu luang. Tidak hanya itu, penulis juga bertanggung jawab sebagai admin sosial media pada aplikasi Instagram dan Shopee. Penulis bertanggung jawab untuk memproses dan mengatur pengiriman barang pesanan dari konsumen yang membeli produk melalui online. Penulis juga harus memastikan bahwa pesanan dari konsumen sudah di bayar, memeriksa stok produk yang tersedia, mengatur pengiriman dan memberikan nomor resi kepada konsumen. Selain itu, penulis sebagai admin sosial media juga memiliki tugas penting lainnya yaitu menangani keluhan dan masalah dari konsumen. Contohnya menjawab pertanyaan,

mengatasi masalah yang muncul, dan menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien. Penggunaan aplikasi Instagram dan Shopee ini sangat membantu perusahaan dalam pemasaran, karena dengan menggunakan kedua aplikasi ini penjual dan pembeli tidak perlu melakukan pertemuan secara langsung. Bahkan tidak perlu untuk datang ke tempat penjualan melainkan dapat dipesan melalui online. Selain bertanggung jawab sebagai admin toko dan admin sosial media, penulis juga memiliki tanggung jawab diluar toko yaitu sebagai penjaga booth ketika sedang ada event.

Penulis sebagai admin toko dapat bertanggung jawab dengan baik serta dapat melayani semua keinginan konsumen. Dan sebagai admin sosial media dalam aplikasi Instagram dan Shopee, penulis dapat bekerja dengan baik serta mampu bertanggung jawab dalam melakukan pemasaran dengan baik. Pemasaran melalui aplikasi Instagram ini dilakukan setiap empat kali dalam satu minggu yaitu dengan cara melakukan video siaran langsung atau yang biasa disebut sebagai live Instagram, yang nantinya konsumen akan melihat produk yang ditawarkan secara langsung melalui live Instagram tersebut. Pada bagian ini penulis memiliki peran dan tanggung jawab sebagai penanggung jawab pada pemesanan yang dilakukan melalui Instagram dan Shopee.

Pada pemesan produk, konsumen banyak yang merasa puas dengan produk NyuNyu AllShop. Tetapi ada juga dari beberapa konsumen yang memberikan komentar kurang puas terhadap produk NyuNyu AllShop. Pada bagian ini NyuNyu AllShop memiliki masalah yang sudah penulis amati selama melakukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) pada perusahaan NyuNyu AllShop. Terdapat beberapa konsumen yang mengeluh kurang puas terhadap harga maupun kualitas produk, tetapi banyak juga konsumen yang merasa puas bahkan sangat puas terhadap produk sehingga mereka menjadi langganan bahkan menjadi *reseller* di perusahaan NyuNyu AllShop.

1.2 Profil Perusahaan



Gambar 1.1 Logo NyuNyu AllShop

NyuNyu AllShop merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang pakaian (thriftng), NyuNyu AllShop awal mulanya berdiri pada tahun 2014 yang di dirikan oleh Nur Hayati Puspasari yang saat ini sebagai owner atau pemilik perusahaan NyuNyu AllShop. Pada mulanya NyuNyu AllShop merupakan penjualan pakaian import bekas yang dimulai dari modal kecil yang cara pemasarannya tersebar melalui media sosial yaitu facebook. Pada saat itu owner atau pemilik perusahaan NyuNyu AllShop hanya menjual pakaian yang terhitung tidak banyak, namun seiring berjalanya waktu inovasi baru serta modal berkembang dengan yang tadinya hanya penjualan dirumah melalui sosial media facebook menjadi berkembang dengan membuka toko kecil yang mulanya hanya di temani sang ibu saat penjualan, kini memiliki 15 karyawan dan memiliki 3 toko cabang yang beralamat di Jl. Padmonegoro No. 5 Gajahan, Pasar Kliwon, Solo, Jl. Jayawijaya No 155 Mojosongo Jebres, Solo dan Hartono Trade Center (HTC) Kios GR. F19 – F.23, Solo Baru.

1.3 Tujuan Kuliah Kerja Usaha

Tujuan dari Kuliah Kerja Usaha (KKU) sebagai berikut :

1.3.1 Mendapatkan pengalaman,pengetahuan, dan wawasanm seputar dunia kerja manajemen secara langsung.

1.3.2 Dapat menerapkan ilmu di lapangan secara langsung yang telah Didapat saat proses pembelajaran dalam perkuilahan.

- 1.3.3** Mendapat pengalaman kerja dengan tenaga professional pada NyuNyu AllShop.
- 1.3.4** Dapat meningkatkan kemampuan diri menjadi wirausaha.
- 1.3.5** Dapat berperan aktif dalam keikutsertaan dalam berwirausaha yang memiliki peran kerja sebagai admin toko NyuNyu AllShop.
- 1.3.6** Mengasah keterampilan dalam berwirausaha.
- 1.3.7** Melatih keterampilan dalam menganalisa dan menerapkan praktik serta mengatasi permasalahan pada perusahaan NyuNyu AllShop.

1.4 Bidang kerja dan Kegiatan

NyuNyu AllShop pada saat ini memiliki karyawan yang berjumlah 15 orang dibawah pimpinan pemilik perusahaan NyuNyu AllShop yang beralamat di Jl. Jayawijaya No 166 Mojosongo Jebres, Solo, Jl. Padmonegoro No. 5 Gajahan, Pasar Kliwon, Solo, Jl. Jayawijaya No 155 Mojosongo Jebres, Solo, dan Hartono Trade Center (HTS) Kios GR. F19 – F.23, Solo Baru. NyuNyu AllShop sendiri berdiri sejak tahun 2014, pada tahun 2014 NyuNyu AllShop didirikan dengan hanya bermodalan pakaian yang dibidang tidak banyak, namun saat itu Ibu Nur Hayati Puspasari pemilik NyuNyu AllShop memiliki inovasi dan mau berkembang dengan memasarkan sendiri pakaian-pakaian importnya (thrifting) dengan bermodalan dari media sosial facebook. Seiring berjalannya waktu, pemilik dari perusahaan NyuNyu AllShop memiliki inovasi untuk membuka toko kecil yang di beri nama NyuNyu AllShop. Hingga pada saat ini NyuNyu AllShop mampu memiliki cabang yang berada di kawasan Mojosongo, Gajahan, dan Solo Baru. NyuNyu AllShop memiliki beberapa bidang kerja dan kegiatan sebagai berikut :

1.4.1 Bidang Kerja

Bidang kerja dalam perusahaan NyuNyu AllShop ini dibagi menjadi 4 bagian kerja, yang pertama adalah sebagai admin toko, admin media sosial, admin gudang, dan kasir. Jumlah karyawan pada NyuNyu AllShop ini berjumlah 15 karyawan yang masing-masing karyawan sudah

ditempatkan pada 3 toko cabang lainnya. Semua karyawan memiliki tanggung jawab untuk bekerjasama, kompak, dan totalitas dalam bekerja. Dalam bidang ini para karyawan juga memiliki peran penting dalam menjalankan dan mengendalikan sosial media NyuNyu AllShop, media yang dimiliki NyuNyu AllShop antara lain berupa Instagram, Shopee, dan TikTok yang berguna untuk memasarkan produk dari NyuNyu AllShop.

1.4.2 Bidang Kegiatan

Di bawah ini merupakan bidang-bidang yang terdapat pada toko NyuNyu AllShop, sebagai berikut :

1.4.2.1 Admin Toko

Admin toko atau yang sering disebut dengan shopkeeper bertugas melayani customer atau pelanggan yang datang ke toko NyuNyu AllShop, sebagai penjaga toko karyawan harus menyambut pelanggan dengan sikap yang baik dan sopan serta bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Selain itu, admin toko bertugas menjaga lingkungan toko dan mengawasi ketersediaan barang atau produk yang dijual pada toko NyuNyu AllShop.

1.4.2.2 Admin Sosial Media

Sebagai admin sosial media di NyuNyu AllShop, karyawan memiliki tugas sebagai penanggung jawab sosial media dan penanggung jawab toko pada aplikasi online antara lain yaitu Instagram dan Shopee. Admin bertanggung jawab untuk memproses dan mengatur pengiriman barang pesanan dari customer atau pelanggan yang membeli produk melalui sosial media Instagram maupun Shopee. Tidak hanya itu, admin juga harus memastikan bahwa pesanan pelanggan sudah dibayar, memeriksa stok produk yang tersedia, mengatur pengiriman dan memberikan nomor resi kepada pelanggan. Selain itu, admin juga memiliki tugas penting lainnya yaitu menangani keluhan dan masalah dari pelanggan. Contohnya menjawab pertanyaan, mengatasi masalah yang muncul, dan menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien.

1.4.2.3 Admin Gudang

Admin gudang memiliki tanggung jawab untuk mengelola stok barang yang tersedia digudang yang dimiliki oleh perusahaan NyuNyu AllShop. Admin bertanggung jawab atas keluar dan masuknya barang dalam gudang, melakukan pengecekan stok barang mulai dari barang masuk, pembongkaran barang, dan juga distribusi barang. Selain itu, admin gudang juga bertanggung jawab sebagai pengawas dari semua kegiatan serta bertanggung jawab untuk membuat laporan barang secara berkala, kemudian menginputnya ke dalam data investaris yang bertujuan untuk mempermudah pengecekan ketika harus melakukan perhitungan yang berkaitan dengan barang dan uang produksi.

1.4.2.4 Kasir

Tugas utama dari kasir adalah melayani hal yang berkaitan dengan penerimaan pembayaran atau transaksi. Dalam hal ini kasir memiliki tanggung jawab sebagai penanggung jawab keuangan. Sebagai kasir yang tentunya setiap hari berhadapan dengan pelanggan harus memiliki sikap yang baik dan sopan serta selalu menyapa pelanggan saat memasuki atau meninggalkan toko. Tidak hanya itu, kasir juga bertugas untuk membuat laporan hasil penjualan, mengelola transaksi pelanggan, memindai barang, menerima kas dan mengembalikan uang kembalian.

1.5 Pokok Masalah

Pokok masalah merupakan penyebab utama dari gejala masalah, didalam dunia wirausaha masalah merupakan hal yang wajar dan harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Dalam hal ini pokok masalah yang dihadapi oleh perusahaan NyuNyu AllShop merupakan kepuasan konsumen terhadap kepuasan produk dan harga thrifting, kepuasan konsumen sangatlah penting untuk mengembangkan perusahaan, dari kepuasan konsumen terhadap perusahaan juga sangat berguna untuk membangun sebuah usaha agar menjadi lebih maju dan meningkatkan keuntungan dalam perusahaan. Dalam membangun sebuah perusahaan, kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan tolak ukur dari

keberhasilan kerja sebuah perusahaan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Maka dari itu, memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Dalam hal ini, berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari value penjualan perusahaan

Kepuasan konsumen atau pelanggan pada perusahaan NyuNyu AllShop dapat dikatakan cukup baik, tetapi juga terdapat pro dan kontra dari beberapa konsumen yang memberikan komentar secara langsung maupun tidak langsung kepada owner maupun karyawan perusahaan. Adapun komentar dari konsumen tersebut berkaitan dengan kualitas dan harga pada produk di perusahaan NyuNyu AllShop. Sebenarnya, murah atau mahalny suatu barang *thrifting* terbilang cukup relatif. Karena banyak faktor yang bisa mempengaruhi besaran harga. Tetapi, ada beberapa konsumen yang menganggap bahwa seharusnya harga yang ditawarkan tidaklah mahal sebab jika ingin berkontribusi, maka harga barang harusnya lebih terjangkau. Bahkan para konsumen ini berpendapat bahwa *thrifting* wajib berharga murah sehingga para konsumen ini sering meminta potongan harga atau diskon karena produk yang dijual adalah barang bekas (*second*). Tetapi jika melihat dari sisi pedagang, menjual *thrift stuff* yang berkualitas dengan harga murah tidak sepenuhnya *fair*. Pertama karena banyak pakaian bermerek dan bergensi yang ditawarkan. Kedua, sifat langka dari barang-barang bekas membuat barang semakin terpendang istimewa dan yang paling utama terdapat

kurasi kualitas yang ketat dari para pedagang. Di samping itu, barang *thrifting* yang dijual juga sudah siap pakai.

Akan tetapi banyak juga konsumen yang merasa sangat puas terhadap produk yang dijual karena kualitasnya yang bagus dan tidak memperlmasalahkan perkara harga pada produk tersebut. Sebab banyak juga dari para konsumen yang mengereti tentang merek-merek ternama sehingga mereka beranggapan bahwa ada harga ada rupa. Para konsumen ini biasanya memberikan komentar secara langsung pada saat berkunjung ke toko, tetapi ada juga yang memberikan komentar melalui *direct message* Instagram maupun berkomentar di kolom komentar aplikasi Shopee untuk mereka yang membeli produk secara online. Adapun konsumen yang berkomentar melalui aplikasi Shopee, kebanyakan dari mereka merasa puas dengan produk yang dikirim dan memberikan rating tinggi. Tetapi ada juga konsumen yang berkomentar kurang puas bukan terkait harga melainkan terkait produk yang tidak sesuai, perkara warna, size dan bahan sehingga para konsumen yang berkomentar kurang puas akan hal tersebut meminta untuk *refund* barang yang sudah dibeli dan sudah diterima oleh konsumen.

Memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumen dapat meningkatkan keunggulan suatu perusahaan, keunggulan ini lah yang di harapkan oleh setiap perusahaan, dalam kepuasan konsumen NyuNyu AllShop sangat terbuka atas komentar yang diberikan oleh para konsumen. Masalah ini menjadikan acuan sebagai evaluasi bagi NyuNyu AllShop dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar perusahaan semakin unggul untuk kedepannya. Kepuasan konsumen saat ini sangat berpengaruh terhadap perusahaan dan memiliki peran penting dalam visi, misi, dan tujuan dari perusahaan.

1.6 Kegiatan Kerja

Dari pokok permasalahan yang sudah penulis jelaskan diatas, NyuNyu AllShop memiliki permasalahan pada kepuasan konsumen

terhadap harga dan kualitas produk. Dalam hal ini penulis memberikan solusi atas masalah yang dihadapi terkait konsumen online Shopee yang berkomentar kurang puas terhadap produk. Penulis memberikan solusi agar didalam produk yang dijual diberikan keterangan bahwa para konsumen diharapkan meneliti barang yang akan dibeli karena apabila barang sudah dibeli dan sudah sampai ke tangan konsumen tidak dapat ditukar kembali dan tidak bisa untuk *refund*, dan jika ada kendala seperti produk tidak sesuai segera menghubungi admin bukan memebrikan komentar yang buruk di dalam kolom komentar aplikasi Shopee

Terkait konsumen yang berkomentar bahwa harga pada thrifting seharusnya wajib berharga murah, di sini penulis memberikan solusi agar semua produk merek ternama mapun tidak dibedakan penempatannya sehingga untuk para konsumen yang tidak begitu paham tentang merek ternama mereka bisa membedakan mahal atau murahnya barang karena apa. Selain itu penulis memberikan solusi agar di toko diberikan keterangan bahwa harga yang ditawarkan adalah harga pas atau tidak boleh ditawarkan sehingga para konsumen yang tidak begitu paham dengan kualitas dan harga pada produk thrifting tidak lagi menawar harga maupun meminta diskon saat ingin membeli produk. Dengan demikian, admin maupun owner tidak lagi repot-repot dalam hal menjawab pertanyaan yang serupa dari para konsumen offline maupun online

Table 1.1 kegiatan selama Kuliah Kerja Usaha (KKU) dari periode 01 Februari 2023 – 31 Maret 2023

NO	LAPORAN KEGIATAN	TANGGAL
1.	Pengenalan lingkungan kerja dan <i>jobdesk</i> yang akan dilakukan selama Kuliah Kerja Usaha (KKU)	01 Februari 2023
2.	Menjaga event thrifting di Center Point Solo	01-05 Februari 2023
3.	- Melayani konsumen atau pembeli yang datang ke toko - Mendisplay stok atau produk yang ada di toko	07 Februari 2023

4.	- Menyortir stok baru yang di kirim dari gudang ke toko -Memberi tag harga pada stok yang sudah di sortir	08 Februari 2023
5.	- Packing pesanan online konsumen dari Instagram dan Shopee - Menulis resi pada semua pesanan yang sudah di packing	09 Februari 2023
6.	- Menyortir barang premium dan <i>grade A</i> - Menjadi admin Whatsapp dan Instagram pada saat live atau video siaran langsung	10 Februari 2023
7.	Membuat konten video yang berjudul “Ngethrift Irit Ala Mahasiswi”	11 Februari 2023
8.	- Mengedit hasil konten video - Menjadi kasir atau melayani konsumen yang datang ke took	12 Februari 2023
9.	- Mengecek stok barang yang ada di toko - Mencatat persediaan barang di toko yang habis	13 Februari 2023
10.	Membuat konten bersama owner saat valentine yang berjudul “Bulan Kasih Sayang Bersama Mereka Yang Spesial”	14 Februari 2023
11.	- Mengedit hasil konten video - Mendisplay barang atau produk yang kosong	15 Februari 2023
12.	- Menyiapkan barang untuk event - Mengecek kembali semua barang yang sudah di siapkan untuk event apakah sudah lengkap atau belum - <i>Loading in</i> untuk event di De’ Tjolomadoe	16 Februari 2023
13.	- Menjaga event thrifting di De’ Tjolomadoe	17-20 Februari 2023
14.	- Memberi tag harga pada semua produk yang sudah di sortir - Mengecek semua produk yang sudah di pasang apakah ada bagian yang perlu untuk di display atau tidak - Mendisplay produk pada bagian yang kosong	22 Februari 2023
15.	- Menjawab pertanyaan konsumen di <i>direct message</i> Instagran terkait pembelian produk melalui online - Mencatat para konsumen online yang sudah melakukan pembayaran via transfer	23 Februari 2023
16.	- Menyiapkan pesanan online yang sudah di lunasi oleh konsumen - Packing pesanan online konsumen	24 Februari 2023
17.	- Membuat konten yang berjudul “Outfit Simpel Di Bawah 100 Ribu	25 Februari 2023

18.	- Mengedit hasil konten video - Menjadi admin saat live atau video siaran langsung	26 Februari 2023
19.	- Menyiapkan outfit yang akan di rivew oleh <i>influencer</i> - Melayani keinginan <i>influencer</i> yang datang ke took	27 Februari 2023
20.	- Mencatat stok barang baru yang di kirim dari gudang - Merekap hasil penjualan perusahaan selama 1 bulan terakhir	28 Februari 2023
21.	- Membeli keperluan barang yang di butuhkan pada toko - Loading in untuk event di De' Tjolomadoe	01 Maret 2023
22.	- Menjaga event thrifting di De' Tjolomadoe	02-05 Maret 2023
23.	- Memasang stok obral - Menata stok special untuk bulan Ramadhan	07 Maret 2023
24.	Packing baju gratis untuk diberikan pada konsumen saat bulan Ramadhan	08-10 Maret 2023
25.	- Menghitung packing an baju gratis - Menata semua packing an baju gratis yang sudah di hitung ke dalam karung	11-12 Maret 2023
26.	- Melakukan live atau video siaran langsung pada Instagram	13 Maret 2023
27.	- Mencatat para konsumen online yang sudah melunasi pembayaran melalui via transfer - Packing pesanan online konsumen yang pembayarannya sudah lunas	14 Maret 2023
28.	Melayani konsumen yang datang ke took	15 Maret 2023
29.	<i>Loading in</i> untuk event di Convention Hall Tirtonadi	16 Maret 2023
30.	Menjaga event thrifting di Convention Hall Tirtonadi	17-20 Maret 2023
31.	Loading out event di Convention Hall Tirtonadi	20 Maret 2023
32.	Memberi tag harga pada stok barang yang akan di display	22 Maret 2023
33.	- Mengeluarkan stok special Ramadhan - Menata stok baju gratis yang sudah di siapkan ke depan kasir	23 Maret 2023
35.	- Melayani konsumen yang datang ke toko - Memberikan baju gratis kepada konsumen yang sudah membeli produk ke took	24 Maret 2023
36.	Menyiapkan <i>give away</i> yang akan di berikan pada saat hari Raya Idul Fitri	25 Maret 2023

37.	Mendekorasi toko dengan tema bulan suci Ramadhan	27 Maret 2023
38.	Menyiapkan takjil yang akan di berikan kepada masyarakat sekitar	28 Maret 2023
40.	- Melakukan live atau video siaran langsung - Menyortir stok koleksi anak	29 Maret 2023
41.	Packing baju gratis untuk di berikan kepada konsumen yang sudah membeli produk di took	30 Maret 2023
42.	- Melayani konsumen yang datang ke toko - Menota pembelian produk	31 Maret 2023

1.7 Pembahasan

Dalam hal ini NyuNyu AllShop memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap harga dan kualitas produk. Kepuasan konsumen sangatlah penting untuk mengembangkan suatu perusahaan, dari kepuasan konsumen terhadap perusahaan juga sangat berguna untuk membangun sebuah usaha agar menjadi lebih maju dan meningkatkan keuntungan dalam perusahaan. Dalam membangun sebuah perusahaan, kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan tolak ukur dari keberhasilan kerja sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen NyuNyu AllShop dapat dikatakan cukup baik, tetapi juga terdapat pro dan kontra dari beberapa konsumen terkait harga dan kualitas produk. Sebenarnya, murah atau mahalnya suatu barang thrifting terbilang cukup relatif. Karena banyak faktor yang mempengaruhi besaran harga. Tetapi ada beberapa dari konsumen yang berpendapat bahwa thrifting wajib berharga murah sehingga para konsumen ini sering meminta potongan harga atau diskon karena produk yang dijual adalah barang bekas (second). Di sisi lain terdapat juga konsumen yang merasa sangat puas terhadap produk yang dijual karena kualitasnya yang bagus dan tidak mempermasalahkan perkara harga pada produk tersebut. Sebab banyak juga dari para konsumen yang paham dan mengerti tentang merek-merek ternama sehingga mereka beranggapan bahwa ada harga ada rupa. Selain itu, ada juga beberapa dari konsumen online yang berkomentar di aplikasi Shopee terkait pembelian produk, kebanyakan dari mereka merasa puas dengan

produk yang dikirim dan memberikan rating tinggi. Tetapi ada juga konsumen yang berkomentar kurang puas bukan terkait harga melainkan terkait produk yang menurut mereka tidak sesuai keinginan misalnya saja warna,size,dan bahan. Sehingga beberapa dari konsumen yang berkomentar kurang puas akan hal tersebut meminta untuk *refund* barang yang sudah dibeli dan sudah diterima oleh konsumen.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis memberikan solusi atas masalah yang dihadapi terkait konsumen yang berkomentar bahwa harga pada *thrifting* seharusnya wajib berharga murah, di sini penulis memberikan solusi agar semua produk merek ternama maupun tidak dibedakan penempatannya sehingga untuk para konsumen yang tidak begitu paham tentang merek ternama mereka bisa membedakan mahal atau murah nya barang karena apa. Selain itu, penulis memberikan solusi agar di toko diberikan keterangan bahwa harga yang ditawarkan adalah harga pas atau tidak boleh ditawar sehingga para konsumen yang tidak begitu paham dengan kualitas dan harga pada produk *thrifting* tidak lagi menawar harga maupun meminta diskon saat ingin membeli produk.

Dengan demikian, admin atau owner tidak perlu lagi repot-repot menjawab pertanyaan yang serupa dari para konsumen offline maupun online. Terkait konsumen online pada aplikasi Shopee yang berkomentar kurang puas terhadap produk, penulis memberikan solusi agar didalam produk yang dijual diberikan keterangan bahwa para konsumen diharapkan meneliti barang yang akan dibeli karena apabila barang sudah dibeli dan sudah sampai ke tangan konsumen tidak dapat di tukar kembali dan tidak bisa untuk *refund*, dan jika ada kendala seperti produk tidak sesuai segera menghubungi admin bukan memberikan komentar yang buruk didalam kolom komentar aplikasi Shopee.

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini dilakukan selama 60 hari kerja, yang dimulai pada tanggal 1 Februari 2023 hingga 31 Maret 2023. Aktivitas Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini dilakukan setiap hari Senin-Sabtu pada pukul 09.00-17.00 WIB. Pada kegiatan Kuliah Kerja

Usaha (KKU) ini penulis memiliki peran kerja sebagai admin toko sekaligus admin online yang bertanggung jawab untuk melayani konsumen offline maupun online dan mampu bertanggung jawab untuk memecahkan masalah apabila terdapat konsumen yang komplain terhadap produk yang dijual.

1.8 Simpulan dan Saran

1.8.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas kesimpulan yang dapat diperoleh adalah penulis melakukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Perusahaan NyuNyu AllShop. Disini penulis bertugas sebagai admin toko sekaligus admin online pada NyuNyu AllShop yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab melayani konsumen offline maupun online dengan baik dan mampu mengatasi masalah serta mampu untuk memecahkan suatu masalah apabila terdapat konsumen offline maupun online yang komplain terhadap produk yang dijual. Selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Usaha (KKU) terdapat permasalahan yang dimiliki oleh NyuNyu AllShop yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan harga. Dimana terdapat beberapa dari konsumen yang merasa kurang puas baik dari segi kualitas maupun harga dari NyuNyu AllShop. Hal tersebut sering ditemui secara langsung maupun tidak langsung (pada kolom komentar aplikasi Shopee), dimana konsumen yang kurang puas terhadap kualitas dan harga produk memberikan komentar dan rating yang buruk. Jika hal tersebut dibiarkan tentu akan memperburuk kinerja dan citra NyuNyu AllShop di masyarakat. Solusi atas permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan membuat keterangan pada produk dari perusahaan.

1.8.2 Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Perusahaan NyuNyu AllShop. Terdapat saran yang dapat

digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kerja dari perusahaan NyuNyu

1. Pemberian tanda pengenal terhadap mahasiswa yang sedang magang sebagai tanda bukti identitas mahasiswa bahwa sedang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di perusahaan NyuNyu AllShop.

1.9 Daftar Pustaka

Setyo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen *Best Auto Works PERFORMA Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 1, Nomor 6. Hlm.755-764

Cruz, A. P. S. (2013). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*,53(9), 1689-1699.

Rorong, Gitania A, dkk. 2021. “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Baju thrift Import di Pasar Baru Langowam” dalam *Jurnal Productivity*, Vol.2, No.3.

Riptiono, Sulis. 2013. “Pengaruh Liftstyle, Brand Awareness dan Product Quality terhadap Repurcase Intention Minuman Saribuah Buahvita dengan Purchasing Decisions sebagai Variabel Intervening di Kecamatan Kebumen”, dalam *Jurnal Fokus Bisnis*, Vol.12, No.1.

BAGIAN AKHIR

LAMPIRAN



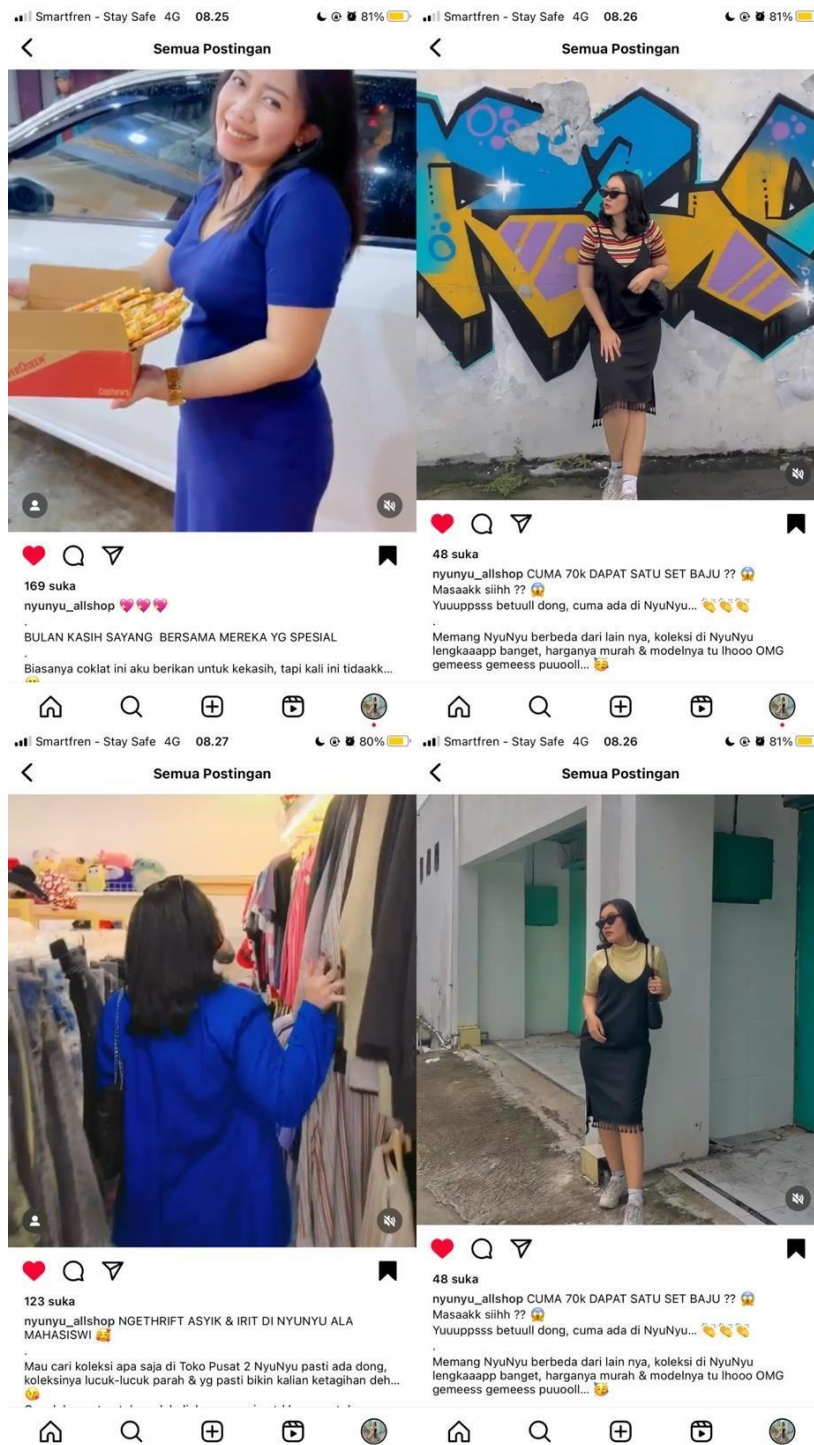
Gambar 2.1 Memberi tag harga pada produk yang akan dijual



Gambar 2.2 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Menjadi kasir dan melayani konsumen yang datang ke toko)



Gambar 2.3 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Mendisplay stok pakaian)



Gambar 2. 4 Dokumentasi kegiatan magang pada NyuNyu AllShop (Hasil dari membuat konten)



DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)
 Periode

Nama Mahasiswa : Novi Vanti Santoso Putri
 NIM : 20100209
 Pembimbing : Enanjar Rahmawan, S.E., M.M.
 No. Telp Pembimbing : 081 530 880 000

Nama Instansi : Nyu Nyu All Shop
 Alamat Instansi : Jl. Jombang No 166 Mojokerto Jember, Sido
 Nama Pimpinan : Nur Hayati Puqasari
 No. Telp Pimpinan : 085 192 060 6766

FEBRUARI 2023																											
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

MARET 2023																														
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

APRIL 2023																													
SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SININ	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Surakarta,
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi

 (.....)
 Nur Hayati Puqasari

Gambar 2.5 Daftar Hadir Mahasiswa Kuliah Kerja Usaha (KKU)



STIE Surakarta
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
Jl. Slamet Riyadi Melambaji 435 - 437
Telp. (0271) 717785 Fax. (0271) 724810
Kartasura, Sukoharjo, Surakarta
Website : www.stiesurakarta.ac.id
Email : info@stiesurakarta.ac.id / sties1@yahoo.co.id

NILAI KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Nama Mahasiswa : Novianti Santoso Putri
NIM : 2010010000000000
Dosen Pembimbing : Endang Rahmawati, S.E., M.M.
Nama Perusahaan : Kayu Kayu Alfabeta
Judul : Pengaruh Kualitas dan Harga terhadap Keputusan Konsumen pada Thrifting di Kayu Kayu Alfabeta

NO.	KETERANGAN	NILAI PERUSAHAAN
A KEDISIPLINAN		
1	Ketepatan Waktu / Disiplin	A
2	Sikap Kerja / Prosedur Kerja	A
3	Tanggungjawab Terhadap Tugas	A
4	Kehadiran / Absensi	A
5	Mematuhi Peraturan	A
B* PRESTASI KERJA		
1	Kemampuan Kerja	A
2	Keterampilan Kerja	A
3	Kualitas Hasil Kerja	A
4	Kemampuan Beradaptasi	A
5	Kerjasamanya	A
6	Kerajinan / Inisiatif	A
C KREATIVITAS		
1	Mampu berpendapat	A
2	Mampu menganalisis masalah	A
3	Mampu memecahkan masalah	A
D PERFORMANCE		
1	Penampilan	A
2	Etika Berpakaian	A
Nilai Rata-Rata Perusahaan		
Nilai Dosen Pembimbing KKU		
Total Nilai (Perusahaan dan Pembimbing KKU)		

Apakah Bapak/Ibu Pimpinan bersedia merekrut mahasiswa KKU tersebut diatas untuk menjadi karyawan di perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin?

☒ YA
 ☐ TIDAK

PIMPINAN / DIREKTUR
INSTANSI / BADAN USAHA



NIK:

DOSEN PEMBIMBING

NIDN: 0630058501

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

NIDN: 061019301

Catatan : Pedoman Penilaian

Nilai dalam Huruf	Poin	Rentang Score
A	4.0	85.00-100.00
A-	3.75	80.00-84.99
B+	3.50	75.00-79.99
B	3.00	70.00-74.99
B-	2.75	65.00-69.99
C+	2.50	60.00-64.99
C	2.00	55.00-59.99
D	1.00	40.00-54.99
E	0	00.00-39.99

Program : Direktur Instansi / Badan Usaha dan Dosen ditanda tangani setelah selesai di bagian pedoman di atas, terlampir hasil

Gambar 2.6 Nilai pada kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU)