

KUALITAS PELAYANAN SOLO SEPATU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh

Denisya Nadita Rista

20110024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Denisya Nadita Rista
NIM : 20110024
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah menyelesaikan Kuliah Kerja Usaha (KKU) Di Perusahaan Solo Sepatu 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.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
BAGIAN UTAMA.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Profil Perusahaan	4
1.3 Tujuan Kuliah Kerja Usaha	5
1.4 Bidang Kerja dan Kegiatan.....	5
1.5 Pokok Masalah	7
1.6 Kegiatan Kerja.....	9
1.7 Pembahasan	13
1.8 Simpulan dan Saran	15
1.9 Daftar Pustaka	16
BAGIAN AKHIR	17
2.1 Lampiran.....	17

DAFTAR GAMBAR

1.1 Logo Solo Sepatu	4
2.1 Merekap data penjualan Solo Sepatu.....	17
2.2 Merekap data laporan barang tersedia di Solo Sepatu	18
2.3 Melakukan packing dan mengirim barang ke jasa kirim.....	19
2.4 Melakukan packing dan mengirim barang ke jasa kirim.....	20

2.5	Dokumentasi barang untuk keperluan sosial media Solo Sepatu	21
2.6	Menjawab pertanyaan konsumen melalui sosial media Solo Sepatu	22
2.7	Daftar Hadir Mahasiswa Kuliah Kerja Usaha.....	23
2.8	Nilai Mahasiswa pada Kuliah Kerja Usaha.....	24

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat 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 Solo Sepatu Kota Surakarta. Laporan magang ini membahas mengenai proses Kuliah Kerja Usaha. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada berbagai karyawan dan teman-teman Solo Sepatu 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 yan dapat penulis sampaikan, terima kasih.

Surakarta, 4 April 2023

Denisya Nadita Rista

BAGIAN UTAMA

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Usaha merupakan suatu pendidikan atau pelatihan 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 ini 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 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 inopvasi dalam membawa perubahan dan kemajuan usaha, dalam melaksanakan KKKU atau Kuliah Kerja Usaha, selain belajar berwirausaha juga mampu menerapkan ipteks yang dikuasi seperti penyempurnaan proses produksi dan menjalankan manajemen usaha maupun menjalankan metode pemasraan dalam perushaaan, inilah yang menjadikan Kuliah Kerja Usaha (KKU) 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 dikoordniasi sebagai program pengabdian. Dalam praktik Kuliah Kerja Usaha atau KKKU ini ketrampilan dan inovasi sangat dibutuhkan, serta kemampuan dalam menjalankan teknologi terbaru, usaha saat ini sangat berhubungan dengan kemajuan teknologi yang dijalankan melalui media sosial, dalam Kuliah Kerja Usaha media sosial sangat berperan penting dalam menjalankan usaha, bahkan memiliki peran utama dalam pemasaran, media sosial sebagai platform berjalannya suatu usaha melalui pemasarannya ini lah media sosial mampu membujuk dan mengajak masyarakat untuk melihat, mendengar pemasaran dalam suatu usaha.

Solo Sepatu merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang sepatu yang beralamat di Jl. Ir. Sutami No.84G Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57125. Solo Sepatu merupakan perusahaan terkenal di Kota Surakarta yang menjual berbagai merk sepatu dengan kualitas terbaik, Solo sepatu memiliki pasar penjualan yang dapat dikatakan sangat baik karena stretegi pemasraan melalui media sosial ini banyak masyarakat tertarik dan mengunjungi toko Solo sepatu, banyak juga masyarakat yang menggunakan media sosial sebagai tempat untuk memesan sepatu dengan mudah. Solo Sepatu memiliki strategi pemasran yang cukup bagus, dengan menjadikan mahasiswa sebagai sasaran penjualan dengan memberikan diskon atau potongan harga yang hampir setiap hari dengan kualitas sepatu yang bagus ini menjadikan Perusahaan Solo Sepatu banyak diminati dan dikunjungi oleh masyarakat.

Penulis dalam Kuliah Kerja Usaha pada Solo Sepatu melakukan praktik Kuliah Kerja Usaha pada bagian *Social Media Specialist* atau lebih tepatnya pada bagian pemasaran melalui aplikasi *Shopee*. Disini penulis memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana pemasaran usaha melalui aplikasi berjualan *online* yaitu *Shopee*. Pada bagian ini pemasran dilakukan dengan memasarkan produk usaha pada Perusahaan Solo Sepatu dengan menjual barang melalui aplikasi *Shopee*. Penggunaan aplikasi ini dalam pemasaran sangatlah membantu perusahaan karena dengan menggunakan aplikasi ini, penjual dan pembeli tidak perlu melakukan pertemuan secara langsung, bahkan tidak perlu datang ke tempat penjualan melainkan dapat dipesan melalui Online, dengan sistem COD (*Cash On Delivery*).

Penulis sebagai *specialist media social Shopee* dapat bekerja dengan baik dan mampu melakukan pemasaran dengan baik. Pemasaran melalui aplikasi *Shopee* ini dilakukan setiap hari dan pada stock barang baru, pemasraan melalui aplikasi ini juga dapat dilakukan dengan cara melakukan siaran langsung, yang nantinya masyarakat akan melihat secara langsung produk yang ditawarkan, pada bagian ini penulis memiliki peran dan tanggung jawab sebagai penanggung jawab pada pemesanan yang dilakukan melalui *Shopee*. Pada pemesanan produk, masyarakat banyak yang merasa puas akan produk Solo Sepatu namun tidak sedikit juga yang memberikan komentar tidak puas akan produk Solo Sepatu. Pada bagian ini Solo Sepatumemiliki maslah yang sudah penulis amati selama melakukan Kuliah Kerja Usaha pada Perusahaan Solo Sepatu.

Bnyak masyarakat yang mengeluh dan melakukan komplain tetapi banyak juga masyarakat yang merasa puas akan produk bahkan akan membelinya lagi, dan menaruh kepercayaan pada Solo Sepatu. Dalam ketidakpuasan masyarakat memeberikan rating dankomentar pada halaman sosial media *Shopee*, masyarakat menuliskan pada kolom komentardan memberikan saran, tetapi untuk masyarkat yag cukup puas, masyarakat secara umum akan memberikan rating baik dan komentar yang mendukung.Sekaligus bukti gambar atau foto produk yang sudah dibeli dating sesuai dengan apa yang tertera diaplikasi tersebut. Dalam hal pemasaran ini Solo Sepatu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

1.2 Profil Perusahaan



Gambar 1.1
Logo Solo Sepatu

Solo Sepatu, Solo Sepatu merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang sepatu, Solo Sepatu awal mulanya berdiri pada tahun 2013 yang didirikan oleh Singgih Purnomo yang saat ini sebagai pemilik perusahaan Solo Sepatu. Pada mulanya Solo Sepatu merupakan penjualan sepatu yang dimulai dari modal yang kecil yang cara pemasarannya bersebar melalui *face to face* atau yang dilakukan secara langsung tanpa melalui media apapun. Saat itu pemilik perusahaan Solo Sepatu hanya menjual beberapa pasang sepatu saja, namun dengan inovasi dan modal maka berkembang dengan membuka toko kecil yang mulanya hanya memiliki satu karyawan, hingga saat ini memiliki satu cabang yang berada di kawasan Universitas Muhammadiyah Kota Surakarta. Solo Sepatu kini telah memiliki jumlah karyawan lebih dari 10 karyawan. Pada toko Solo Sepatu yang berada di Jebres Surakarta memiliki karyawan sejumlah 7 karyawan yang terbagi menjadi 4 bidang, yaitu kasir, *shopkeeper*, gudang, dan admin.

1.3 Tujuan Kuliah Kerja Usaha

Tujuan dari Kuliah Kerja Usaha (KKU) sebagai berikut :

- 1.3.1 Mendapatkan pengalaman, pengetahuan, dan wawasan seputar dunia kerja manajemen secara langsung.
- 1.3.2 Dapat menerapkan ilmu di lapangan secara langsung yang telah didapat saat proses pembelajaran dalam perkuliahan.
- 1.3.3 Mendapat pengalaman kerja dengan tenaga profesional pada Solo Sepatu.
- 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 *Shopee* pada Solo Sepatu.
- 1.3.6 Mengasah ketrampilan dalam berwirausaha.
- 1.3.7 Melatih ketrampilan dalam menganalisa dan menerapkan praktik serta mengatasi permasalahan pada Perusahaan Solo Sepatu.

1.4 Bidang kerja dan Kegiatan

Solo Sepatu pada saat ini memiliki karyawan yang berjumlah 7 karyawan dibawah pimpinan pemilik perusahaan Solo Sepatu yang beralamat di Jl. Ir. Sutami No.84G, Jebres, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah, Solo Sepatu sendiri berdiri sejak tahun 2013, pada tahun 2013 Solo sepatu didirikan dengan hanya bermodalan beberapa pasang sepatu saja, namun pada saat itu Bapak Singgih Purnomo memiliki Solo Sepatu memiliki inovasi dan mau berkembang dengan memasarkan sendiri sepatu-sepatunya dengan bermodalan dari mulut ke mulut atau melalui secara langsung, yaitu dengan *face to face*, hingga seiring berjalannya waktu, pemilik dari perusahaan Solo Sepatu memiliki inovasi untuk membuka toko kecil yang diberi nama Solo Sepatu. Hingga pada saat ini Solo Sepatu mampu memiliki cabang yang berada di kawasan Universitas Muhammadiyah Kota Surakarta. Pada Solo Sepatu memiliki beberapa bidang kerja dan kegiatan sebagai berikut :

1.4.1 Bidang Kerja

Bidang kerja dalam perusahaan Solo Sepatu ini dibagi menjadi 3 bagian kerja, yang pertama adalah sebagai kasir, *Shopkeeper*, Bagian Gudang, dan Admin. Jumlah

karyawan pada Solo Sepatu ini berjumlah 7 karyawan yang memiliki tanggung jawab untuk memasarkan dan mengendalikan barang yang akan dijual kepada masyarakat. Dalam bidang kerja ini para karyawan juga memiliki peran penting dalam menjalankan dan mengendalikan sosial media Solo Sepatu, media sosial yang dimiliki Solo Sepatu berupa Instagram, Shopee, dan Web Catalog yang berguna untuk memasarkan produk dari Solo Sepatu.

1.4.2 Bidang Kegiatan

Dibawah ini merupakan bidang – bidang yang terdapat pada toko Solo Sepatu, sebagai berikut :

1.4.2.1 Kasir

Kasir atau biasa disebut dengan juru uang memiliki tugas yang berkaitan dengan transaksi pembayaran. Dalam hal ini seorang kasir memiliki tanggung jawab sebagai penanggung jawab keuangan. Tidak hanya itu, sebagai kasir juga bertugas memindai setiap barang yang dibeli oleh konsumen, memastikan harga produk tersebut benar atau akurat. Selain itu, kasir juga bertugas untuk menyerahkan bukti pembelian atau transaksi, biasa disebut dengan nota/bon. Hal ini berkaitan dengan tanda terima dan pengembalian uang.

1.4.2.2 *Shopkeeper*

Shopkeeper memiliki arti yaitu penjaga toko. *Shopkeeper* bertugas menyambut pelanggan ketika ada pelanggan yang datang di Toko Solo Sepatu, sebagai penjaga toko harus memberikan senyuman dan bersikap sopan kepada setiap pelanggan. Tidak hanya itu, *shopkeeper* bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, dengan menjawab setiap pertanyaan pelanggan sesuai dengan informasi yang dimiliki. Selain itu, *shopkeeper* bertugas menjaga toko dan mengawasi ketersediaan barang atau produk yang dijual pada toko Solo Sepatu. Tidak hanya menjaga toko *shopkeeper* juga memiliki tugas dalam memasarkan produk dengan baik.

1.4.2.3 Bagian gudang

memiliki tanggung jawab untuk mengawasi stok barang yang tersedia dan barang yang dibutuhkan. Selain itu, menyusun barang sesuai dengan ketentuan karakteristik tertentu seperti tanggal diterima, kondisi produk, ketahanan, hal ini memudahkan toko untuk yang ini melakukan pendistribusian barang. Bagian gudang juga bertugas mendata keluar masuknya setiap barang, hal ini harus dilakukan sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Tidak hanya itu, bagian gudang juga mempunyai tugas dalam menjaga atau memelihara barang agar kualitasnya tetap terjaga dengan baik.

1.4.2.4 Admin

Admin didalam Solo Sepatu memiliki tugas sebagai penanggung jawab sosial media dan penanggung jawab toko pada aplikasi toko *online* seperti Shopee. Admin memiliki peran yang sangat penting dalam perusahaan yaitu merekap data yang keluar maupun data masuk dalam perusahaan, serta mengelola dan mengorganisir administrasi yang berada di Perusahaan dan toko, admin juga memiliki tugas sebagai arsip data penting dalam perusahaan yang berguna untuk menyusun program kerja serta adanya evaluasi kerja. Oleh karena itu Solo Sepatu memiliki program kerja yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pelayanan yang baik.

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 Solo Sepatu merupakan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mengembangkan perusahaan, kepuasan pelanggan juga berguna untuk membangun usaha menjadi lebih maju dan meningkatkan keuntungan usaha, dalam membangun sebuah perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu program kerja dari sebuah perusahaan. Menurut Djaslim Saladin (2003) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Maka dari itu, kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang dicari perusahaan dan dibutuhkan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan suatu barang dan memiliki kualitas yang baik. Kepuasan pelanggan Solo Sepatu dapat dikatakan cukup baik, tetapi juga terdapat beberapa konsumen yang memberikan rating dan komentar pada kolom komentar aplikasi Shopee yang didalamnya menyebutkan bahwa kurang puas terhadap produk tersebut dan juga banyak yang merasa kecewa karena terdapat banyak yang menegluh dikarenakan misalnya saja ukuran sepatu tidak sesuai dengan yang dibeli, barang memiliki stok yang sedikit, maupun barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang dikirimkan, para konsumen memberikan rating satu karena warna yang diberikan tidak sesuai dengan yang dipesan dan yang diharapkan. Disamping itu, banyak juga konsumen yang sangat puas akan pelayanan dan barang yang dijual pada Solo Sepatu, banyak konsumen puas karena dengan harga yang murah dan banyak promo yang ditawarkan.

Banyak juga masyarakat yang sangat puas terhadap pengiriman barang yang dipesan melalui media sosial atau yang dipesan secara *online*, para konsumen yang merasa puas akan barang yang dibelinya akan memberikan rating tinggi dan memberikan komentar dimana konsumen merasa puas dan cukup akan barang yang dibeli. Misalnya, saya memberikan komentar seperti, pengirimannya cepat dan cara pengemasan Solo Sepatu yang aman sehingga barang tidak akan rusak. Banyak konsumen yang memberikan komentar dalam pelayanan, dalam pelayanan kepada konsumen ini, Solo Sepatu memiliki pelayanan yang baik dan prima kepada setiap konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan meninggalkan komentar yang mendukung, dan dalam komentar serta rating yang diberikan konsumen ini berguna untuk memajukan dan menentukan suatu keberhasilan dari program kerja perusahaan Solo Sepatu ini. Solo Sepatu dalam kepuasan pelanggan dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan. Permasalahan yang terjadi dalam kuliah kerja usaha ini adalah bagaimana Solo Sepatu kurang memperhatikan dalam pelayanan online shop atau market place pada sosial media, solo sepatu kurang memberikan pelayanan yang memuaskan dalam berbelanja online dikarenakan sedikitnya sumber daya manusia atau kurangnya sumber daya manusia dalam membantu memberikan pelayanan,

Memberikan pelayanan kepada konsumen atau pembeli akan menambah keberhasilan suatu perusahaan, keberhasilan inilah yang diharapkan oleh setiap perusahaan, dalam kepuasan konsumen Solo Sepatu terbuka atas komentar yang diberikan pelanggan, masalah ini menjadikan acuan dan evaluasi bagi Solo Sepatu dalam memberikan pelayanan yang lebih lagi. Kepuasan pelanggan saat ini sangat memiliki peran penting dan bahkan menjadi bagian integral dalam visi, misi, dan tujuan dari perusahaan.

1.6 Kegiatan Kerja

Dari pokok permasalahan yang sudah penulis jelaskan diatas, Solo Sepatu memiliki permasalahan pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini penulis memberikan solusi dari masalah yang dihadapi dengan memberikan masukan agar setiap produk yang akan dikirim kepada pembeli alangkah lebih baik jika ada satu karyawan yang bertugas dan memiliki tanggung jawab sebagai pengecek lebih lanjut dari produk yang dikirim, dan memastikan bahwa produk benar-benar sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen. Lalu, Solo Sepatu lebih memiliki sikap terbuka terhadap kritik dan masukan konsumen agar mengetahui kesalahan dan menjadikan evaluasi pada program kerja, terhadap kekecewaan pelanggan atau konsumen.

Sebaiknya Solo Sepatu membuat program kerja dan evaluasi dan membuat *planning* program yang berbeda dengan program kerja pada perusahaan-perusahaan yang ada. Dengan membuat program kerja yang lebih menarik dan berbeda dengan perusahaan lainnya akan menjadikan branding tersendiri bagi Solo Sepatu. Sekaligus meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan. Dengan membuat program kerja yang menarik sangat memungkinkan konsumen untuk percaya kembali terhadap Solo Sepatu. Misalnya, dengan mengadakan program *give away* setiap 1 tahun sekali, hal itu menjadikan masyarakat percaya dan mengerti bahwa Solo Sepatu peduli dan memperhatikan setiap keluhan yang dihadapi oleh konsumen, pada program kerja yang berbeda maka akan sangat pasti menarik konsumen untuk membeli. Serta Solo Sepatu dapat menambah pelayanan dengan menambahkan nomor telepon untuk setiap keluhan dan menjawab seluruh keluhan yang dihadapi oleh konsumen. Maka, konsumen akan percaya dan menganggap Solo Sepatu tanggap terhadap permasalahan dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

Berikut tabel 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.	- Packing pesanan barang. - Membalas pertanyaan atau <i>chat</i> dari konsumen melalui aplikasi perbelanjaan <i>online</i>, Shopee.	02 Februari 2023
3.	- Merekap data penjualan. - Packing pesanan barang dari pelanggan.	03 Februari 2023
4.	- Membalas pertanyaan atau <i>chat</i> dari pelanggan melalui aplikasi Shopee. - Packing pesanan barang. - Menyimpan Arsip.	04 Februari 2023
5.	- Menerima dan memproses pesanan pelanggan. - Mengurus penjadwalan kebutuhan barang.	06 Februari 2023
6.	Melakukan dokumentasi kebutuhan administratif pekerjaan.	07 Februari 2023
7.	- Packing pesanan barang konsumen. - Menjawab pertanyaan dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan melalui aplikasi Shopee.	08 Februari 2023
8.	Melakukan input inventaris.	09 Februari 2023
9.	Mengurus penjadwalan kebutuhan barang.	10 Februari 2023
10.	- Packing pesanan barang dari pelanggan. - Melakukan rekap data penjualan.	11 Februari 2023
12.	Menyimpan arsip terkait penjualan barang yang ada di Solo Sepatu.	13 Februari 2023
13.	Mencatat daftar keperluan barang yang dibutuhkan oleh perusahaan.	14 Februari 2023
14.	- Menjawab pertanyaan pelanggan dari aplikasi Shopee terkait produk yang ingin dibeli. - Melakukan packing pesanan barang dari konsumen.	15 Februari 2023
15.	- Mendokumentasikan kebutuhan administratif pekerjaan di Solo Sepatu. - Packing pesanan produk dari pelanggan.	16 Februari 2023
16.	Melakukan input inventaris.	17 Februari 2023
17.	- Mengurus keperluan barang yang dibutuhkan di Solo Sepatu. - Melakukan rekap data penjualan.	18 Februari 2023
18.	- Melakukan packing pesanan produk dari konsumen. - Menjawab pertanyaan pelanggan terkait produk melalui aplikasi Shopee.	20 Februari 2023

19.	Mengurus penjadwalan pengiriman barang.	21 Februari 2023
20.	Melakukan dokumentasi terkait kebutuhan administratif pekerjaan.	22 Februari 2023
21.	Mengurus keperluan kebutuhan barang yang ada di Solo Sepat	23 Februari 2023
22.	- Melakukan packing pesanan produk dari pelanggan. - Membalas <i>chat</i> atau pertanyaan dari pelanggan melalui aplikasi Shopee.	24 Februari 2023
23.	- Merekap data penjualan. - Menjawab pertanyaan pelanggan terkait produk melalui aplikasi Shopee.	25 Februari 2023
24.	- Menyimpan arsip terkait produk yang ada di Solo Sepatu. - Melakukan packing pesanan pelanggan.	27 Februari 2023
25.	- Melakukan input inventaris. - Mengurus penjadwalan kebutuhan barang.	28 Februari 2023
26.	- Mendokumentasikan kebutuhan adminsitratif pekerjaan d - Melakukan packing pesanan pelanggan.	01 Maret 2023
27.	- Menjawab pertanyaan dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan melalui aplikasi Shopee. - Mengurus penjadwalan pengiriman barang.	02 Maret 2023
28.	- Mengurus keperluan barang yang dibutuhkan di Solo Sepatu. - Melakukan packing pesanan produk dari konsumen.	03 Maret 2023
29.	- Packing pesanan barang dari pelanggan. - Melakukan rekap data penjualan.	04 Maret 2023
30.	- Packing pesanan barang konsumen. - Menjawab pertanyaan dan memberikan solusi atas keluhan pelanggan melalui aplikasi Shopee.	06 Maret 2023
31.	- Menjawab pertanyaan dan masukan dari konsumen atas keluhan barang yang dibeli melalui Dm Instagram.	07 Maret 2023
32.	- Merekap data bulanan atas barang masuk dan barang yang telah keluar. - Malkukan pembuatan jadwal baru pada program dan agenda Solo Sepatu.	08 Maret 2023
33.	- Mencatat peralatan dan kebutuhan Solo Sepatu.	09 Maret 2023
34.	- Menyimpan arsip terkait penjualan Solo Sepatu. - Memebantu dalam mengemas produk Solo Sepatu. - Melakukan update produk terbaru pada Sosial media Solo Sepatu.	10 Maret 2023
35.	- Mencatat Solusi dan keluhan konsumen untuk diarsipkan dan diserahkan kepada pemilik toko.	11 Maret 2023
36.	- Mendokumentasikan program kerja baru serta barang yang datang atau produk baru sebagai pengisi katalog. - Merekap data penjualan hasil dari Shopee.	13 Maret 2023
37.	- Menerima pesanan konsumen dari aplikasi Shopee.	14 Maret 2023

38.	- Memberikan solusi pada komentar atau keluhan konsumen melalui media sosial.	15 Maret 2023
39.	- Melakukan adanya rapat mingguan mengenai program kerja Solo Sepatu.	16 Maret 2023
40.	- Memproses pesanan konsumen melalui jasa pengiriman. - Memberikan solusi pada konsumen atas keluhan konsumen.	17 Maret 2023
	- Packing barang pada barang yang akan dikirim melalui jasa pengiriman - Rapat evaluasi program kerja	18 Maret 2023
41.	- Membuat jadwal program kerja pada Solo Sepatu. - Membantu melakukan packing barang. - Menjawab pertanyaan konsumen.	20 Maret 2023
42.	- Mendokumentasikan barang data sebagai kebutuhan sosial media dan katalog.	21 Maret 2023
43.	- Menerima pesanan konsumen. - Melakukan packing dan membantu mengirimkan pada jasa pengiriman.	22 Maret 2023
44.	- Merekap data penjualan - Melakukan arsip data penjualan yang akan diserahkan kepada pemilik toko.	23 Maret 2023
45.	- Menginput inventaris Solo Sepatu. - Menjawab pertanyaan konsumen melalui DM Instagram. - Melakukan siaran langsung pada aplikasi belanja Shopee yang berguna untuk menawarkan produk terbaru.	24 Maret 2023
46.	- Mengurus penjadwalan program kerja terbaru. - Melakukan packing barang. - Mendata barang habis dan tersedia.	25 Maret 2023
47.	- Melakukan packing. - Membantu melayani konsumen. - Melakukan arsip data.	27 Maret 2023
48.	- Menerima pesanana dan melakukan packing barang. - Menjawab pertanyaan konsumen. - Mendata barang yang tersedia dan barang yang akan datang.	28 Maret 2023
49.	- Melakukan siaran langsung melalui Sosial media Instagram. - Packing barang dan mengirim pada jasa pengiriman. - Menyimpan arsip data penjualan	29 Maret 2023
50.	- Merekap data hasil penjualan. - Mencatat stok barang tersedia.	30 Maret 2023
51.	- Melakukan packing baranbg. - Membuat jadwal program kerja mingguan.	31 aret 2023

1.7 Pembahasan

Dalam hal ini Solo Sepatu memiliki permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mengembangkan perusahaan, kepuasan pelanggan juga berguna untuk membangun usaha menjadi lebih maju dan meningkatkan keuntungan usaha, dalam membangun sebuah perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu program kerja dari sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan Solo Sepatu dapat dikatakan cukup baik, tetapi juga terdapat beberapa konsumen yang memberikan rating dan komentar pada kolom komentar aplikasi Shopee yang didalamnya menyebutkan bahwa kurang puas terhadap produk tersebut dan juga banyak yang merasa kecewa karena terdapat banyak yang meneggluh dikarenakan misalnya saja ukuran sepatu tidak sesuai dengan yang dibeli, barang memiliki stok yang sedikit, maupun barang yang dipesan tidak sesuai dengan yang dikirimkan, para konsumen memberikan rating satu karena warna yang diberikan tidak sesuai dengan yang dipesan dan yang diharapkan. Disamping itu, banyak juga konsumen yang sangat puas akan pelayanan dan barang yang dijual pada Solo Sepatu, banyak konsumen puas karena dengan harga yang murah dan banyak promo yang ditawarkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis memberikan solusi atas permasalahan yang dimiliki oleh perusahaan Solo Sepatu. Dengan memberikan masukan agar setiap produk yang akan dikirim kepada pembeli alangkah lebih baik jika ada satu karyawan yang bertugas dan memiliki tanggung jawab sebagai pengecek lebih lanjut dari produk yang dikirim, dan memastikan bahwa produk benar-benar sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen. Lalu, Solo Sepatu lebih memiliki sikap terbuka terhadap kritik dan masukan konsumen agar mengetahui kesalahan dan menjadikan evaluasi pada program kerja, terhadap kekecewaan pelanggan. Selain itu, Solo Sepatu membuat *planning* program kerja yang berbeda dari perusahaan – perusahaan yang lain dan evaluasi dari program tersebut. Seperti dengan mengadakan program *give away* setiap 1 tahun sekali, hal tersebut menjadikan masyarakat percaya bahwa Solo Sepatu peduli dan memperhatikan setiap keluhan yang dihadapi oleh konsumen. Dengan membuat program kerja yang menarik sangat memungkinkan konsumen untuk percaya kembali terhadap Solo Sepatu dan citra Solo Sepatu semakin baik di mata masyarakat.

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 inidilakukan setiap hari Senin s.d Sabtu pada pukul 09.00-17.00 WIB. Pada kegiatan Kuliah Kerja Usaha ini penulis memiliki peran kerja sebagai admin Shopee yang didalan tanggung jawab pekerjaan tersebut yaitu sebagai penanggungjawab pada pesanan yang dilakukan oleh setiap konsumen pada media sosial dan aplikasi belanja *online* Shopee. Dalam penanggungjawab pekerjaan ini penulis memiliki pengalaman pada pemasaran produk yang dilakukan secara *online*, dan dapat menerapkan hasil pengalaman belajar pada saat perkuliahan dan menerapkannya pada lingkungan praktik kerja.

Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha ini penulis mampu mengoperasikan aplikasi belanja yang dimana aplikasi terbsebut sebagai salah satu program keberhasilan kerja melalui media sosial atau melalui aplikasi belanja *online*. Dengan memberikan pelayanan dan pemasaran yang terbaik sehingga mampu mengajak konsumen untuk melihat dan membeli. Pada praktik Kuliah Kerja Usaha ini ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan sangat berguna dan dapat penulis jadikan acuan sebagai bentuk pelaksanaan Kuliah Kerja Usaha di Solo Sepatu, dan pada Kuliah Kerja Usaha ini dapat memberikan pengalaman kerja dan jiwa pengusaha, karena pada praktik yang nyata ini menjadikan penulis mampu berpikir bagaimana menyusun usaha dan menghadapi setiap masalah yang ada pada perusahaan.

Penulis dalam melaksanakan kuliah kerja usaha menemukan masalah dalam kuliah kerja usaha tersebut dikarenakan sedikitnya sumber daya manusia yang mengakibatkan kurangnya pelayanan dan kualitas pelayanan yang prima terhadap palanggan atau konsumen yang memsan melalui media sosial, dari permasalahan ini penulis mampu memberikan solusi terkait masalah yang terjadi di lokasi kuliah kerja usaha yaitu dengan memposisikan diri sebagai admin dari online shop solo sepatu yang dimana keberadaan dari posisi penulis sebagai pemberi pelayanan konsumen pada media sosial, dengan posisi ini maka banyak pelanggan yang memsan melalui media sosial merasa diperhatikan dqn diberikan tanggapan terkait kurangnya atau kepuasan yang diberikan solo sepatu dalam memberikan pelayanan.

1.8 Simpulan dan Saran

1.8.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas kesimpulan yang dapat diperoleh adalah Penulis melaukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Perusahaan Solo Sepatu. Disini penulis bertugas sebagai admin Shopee Solo Sepatu yang memiliki tugas bertanggung jawab melayani konsumen dan pemasaran produk melalui media aplikasi belanja *online* tersebut. Selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Usaha (KKU) terdapat permasalahan yang dimiliki oleh Solo Sepatu yaitu berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dimana, terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas baik dari segi pelayanan atau produk dari Solo Sepatu. Hal tersebut sering ditemui pada kolom komentar akun Shopee Solo Sepatu, dimana pelanggan yang merasa kurang puas memberikan komentar dan rating yang buruk. Jika, hal tersebut dibiarkan tentu akan memperburuk kinerja dan citra Solo Sepatu di masyarakat. Solusi atas permasalahan tersebut dapat dilakukan dengan membuat program yang lebih menarik dan berbeda dari perusahaan yang lain. Sekaigus melakukan evaluasi dari pelaksanaan program yang telah dijalankan.

1.8.2 Saran

Berdasarkan pengalaman penulis selama melakukan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Perusahaan Solo Sepatu. Terdapat beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kerja dari Perusahaan Solo Sepatu :

- 1.8.2.1 Pemberian tanda pengenalan (*Id Card*) kepada peserta magang sebagai bukti identitas mahasiswa melakukan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Perusahaan Solo Sepatu.
- 1.8.2.2 Melibatkan mahasiswa dalam proses mengakses pengelolaan akun media online Perusahaan Solo Sepatu.

1.9 Daftar Pustaka

Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Arsyanti, N. M., & Astuti, S. R. T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 291-301.

Fitrianto, N. (2012). “Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada toko buku gramedia solo square”(studi kasus pada toko buku gramedia solo square surakarta).

Henriawan, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah BandungTimur). *Coopetition*, 6(2), 71.

Kristianto, A. C. (2010). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan servis bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru).

Suharyadi, D. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko yoehan wanaherang bogor. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 3(2), 289-296.

Yuwono, H., & Yuwana, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(1), 331-346.

BAGIAN AKHIR

2.1 Lampiran



Gambar 2.1

Dokumentasi kegiatan magang pada Solo Sepatu (Merekap dan mengarsipkan hasil data penjualan pada Solo Sepatu)



Gambar 2.2

Dokumentasi kegiatan magang pada Solo Sepatu (melakukan rekap data dan laporan barang tersedia)



Gambar 2.3

Dokumentasi kegiatan magang (Membantu packing dan mengirim barang pada jasa kirim)



Gambar 2.4

Dokumentasi kegiatan magang (Membantu packing dan mengirim barang pada jasa kirim)



Gambar 2.5

Dokumentasi kegiatan magang (Mengambil dokumentasi pada barang untuk melakukan program kerja pada sosial media Solo Sepatu)



Gambar 2.6

Dokumentasi kegiatan magang pada Solo Sepatu (Menjawab pertanyaan konsumen melalui media sosial Solo Sepatu)


DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)
 Periode ..2020

Nama Mahasiswa : Denisa Mehta Rista Nama Instansi : Solo Sepeku
 NIM : 20110024 Alamat Instansi : Jl. W. Sudirman No. 846 Jebres, Kec. Jebres Kota Surakarta
 Pembimbing : Giranyar Komnawan, S.Pd, M.Pd Nama Pimpinan : Singih Rurnomo
 No. Telp Pembimbing : 081280880008 No. Telp Pimpinan : 081237113068

FEBRUARI 2023																											
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	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	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	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
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

APRIL 2023																													
SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	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
						LIBUR															LIBUR								

Surakarta, ..23..APRIL 2023
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi


Gambar 2.7

Daftar Hadir Mahasiswa Kuliah Kerja Usaha (KKU)


STIE Surakarta
 SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
 Jl. Slamet Riyadi Melambha 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 : Dewi Nadiya Prita
 NIM : 20100221
 Dosen Pembimbing : Prof. Dr. H. H. M. S. E. H. M.
 Nama Perusahaan : Solo Sepatu
 Judul :

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	Memenuhi 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		A
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
[Signature]
 NIK:.....

DOSEN PEMBIMBING
 NIDN: 0619023301
 MENGETAHUI
 KETUA PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN
 NIDN: 0619119201

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
C-	1.00	40.00-54.99
D	1.00	40.00-54.99
E	0	00.00-39.99

Pimpinan / Direktur Instansi / Badan Usaha dan Dosen di mohon memberikan nilai sesuai dengan pedoman di atas, terima kasih

Gambar 2.8

Nilai pada kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) pada Solo Sepatu