

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI TB SUMBER BANGUN JAYA GEMILANG**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

GUNTUR BUDI PAKOSO

18.11.0021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI TB SUMBER BANGUN JAYA GEMILANG**

Disusun oleh :

Guntur Budi Prakoso

18.11.0021

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja
Usaha, guna melengkapi Tugas dan sebagian persyaratan kelulusan Sarjana

Program Studi Strata 1

Sukoharjo, 6 Maret 2021

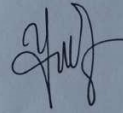
Mengetahui

Kepala Program Studi



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A.

Dosen Pembimbing



Putri Maisara, S.E., M.B.A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang mana telah melimpahkan hidayahnya dan memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Usaha dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI TB SUMBER BANGUN JAYA GEMILANG**. Maksud dan tujuan penulisan tugas Laporan Kuliah Kerja Usaha adalah untuk memenuhi sebagian syarat Program Studi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang terkait, dimana telah memberikan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha ini dengan lancar.
2. Dr. Pardi, SE.,MM,.MH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Ketua Prodi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
4. Putri Maisara, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Thumasto Theo selaku pemilik TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang yang telah memberikan ijin penulis untuk mengadakan kegiatan magang mahasiswa.
6. Bapak Totok Dwi Prihantoro selaku pembimbing magang di TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang.
7. Para Pegawai TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

8. Ibu dan Bapak serta keluarga besar kami, yang telah senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat agar laporan segera terselesaikan.
9. Hesti, Deliana selaku teman magang yang selalu memberikan dukungan dalam pelaksanaan magang di TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang.
10. Mely Susianawati yang telah memberikan semangat dan dukungan serta seluruh sahabat saya dikampus Muh Nur Priakbari, Gatot, Hesti, Deliana, Heny yang telah membantu terselesainya Laporan Kuliah Kerja Usaha.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Susunan laporan KKKU ini telah dibuat sebaik-baiknya dan semaksimalnya, penulis menyadari masih ada kekurangan, maka dengan senang hati penulis menerima saran.

Sukoharjo, 6 Maret 2021

Penulis

A. Latar Belakang

CV. Sumber Bangun Jaya Gemilang adalah perusahaan retail dan distribusi yang bergerak dalam bidang bahan bangunan, interior, furniture, elektronik dan otomotif. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2012 oleh Bapak Thumasto S.E.,M.Comm. Untuk peningkatan sinergi antar unit unit usaha lainnya, yakni : Onna Venture Master Interior yang bergerak dibidang kontraktor dan supplier kebutuhan interior, iREA Venture Master Propertindo yang bergerak dalam bidang *General Contractor* dan *Agent property*, MASTER BETON yang bergerak dibidang pabrik paving block, kansten dan produk beton lainnya. REMAX Venture Soloraya yang bergerak dibidang *agent propert*, dan *Venture Walpaper & Interior* yang bergerak dibidang retailer produk produk *interior* berkualitas dengan harga terjangkau.

CV. Sumber Bangun Jaya Gemilang merupakan pusat kebutuhan sumber bahan bangunan dengan harga grosir, sehingga dapat menjadi pilihan utama dalam hal kualitas dan pelayanan untuk semua kebutuhan yang berhubungan dengan *property*, *interior property* dan bahan bangunan. Perusahaan ini terletak di dekat alun alun boyolali tepatnya di Jl. Nangka Gumulan, Gumulan, Kemiri, Kec. Mojosongo, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Lokasi ini sangat strategis karena merupakan pusat kota. Kondisinya yang ramai cukup menguntungkan sehingga perusahaan ini banyak dikenal dan dapat berkembang dengan pesat. Saat ini CV. Sumber Bangun Jaya Gemilang sudah memiliki beberapa cabang yakni :

1. Sumber Bangun Jaya Gemilang Cabang Ampel

Lokasi : Selatan Pasar Ampel Boyolali Telp. 0815-7631-041

2. Sumber Bangun Jaya Ggemilang Cabang Andong

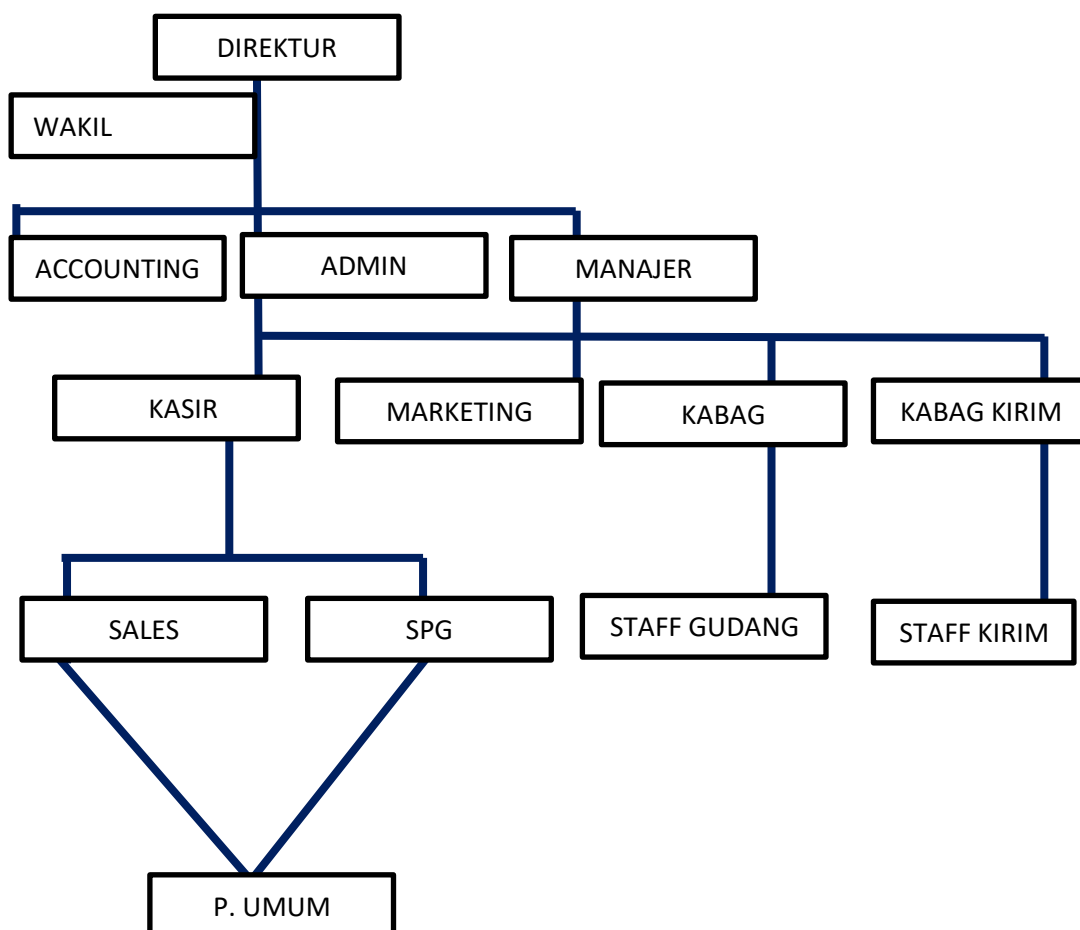
Lokasi : Magersari, Mojo, Andong Telp. 0815-7802-8891

Dengan memiliki visi dan misi untuk memenuhi kebutuhan maksimal masyarakat.

B. Devisi Kerja

Di TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang Boyolali, selama melaksanakan kegiatan magang saya ditempatkan di bagian produk manager. Bagian produk manager yang menangani di antaranya :

Struktur Organisasi TB Sumber Bangun Jaya Gemilang



Gambar 1. Struktur Organisasi TB. Sumber Bangun Jaya Gemilang

Deskripsi Tugas

a. Director

Tugas :

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kinerja kepala cabang dan bawahannya.
- 2) Mengelola perusahaan dan membuat kebijakan untuk kepentingan perusahaan.

b. Wakil direktur

Tugas :

- 1) Membantu direktur dalam menyusun rencana kerja serta anggaran untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 2) Membantu direktur dalam memimpin dan mengkoordinir seluruh aktivitas perusahaan.

c. Manajer

Tugas :

- 1) Memimpin, mengarahkan, dan mengawasi staff untuk bekerja sama mencapai tujuan perusahaan.
- 2) Membantu perusahaan guna mewujudkan visi misi perusahaan dengan cara membentuk tim yang hebat.

d. Accounting

Tugas :

- 1) Membuat pembukuan atas transaksi keuangan perusahaan.
- 2) Mencatat segala pengeluaran dan pemasukan dari oprasional perusahaan kemudian dimasukkan kedalam buku besar akutansi.
- 3) Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan.
- 4) Menginput data jurnal akutansi ke dalam system yang dimiliki perusahaan.

e. Admin

Tugas :

- 1) Mencatat dan memeriksa status data penjualan yang sudah masuk serta yang belum supaya mempermudah untuk melihat kekurangannya.

- 2) Menginput data penjualan sehari-hari dengan cermat dan juga teliti.
- 3) Memeriksa kembali tiap-tiap data yang sudah di input supaya tidak terjadi kekeliruan.
- 4) Membuat cross cek 1 kali dalam 1 minggu dengan pihak perusahaan.

f. Kasir

Tugas :

- 1) Melakukan proses transaksi penjualan.
- 2) Melakukan pengecekan barang sebelum diserahkan kepada pelanggan.
- 3) Merekap laporan transaksi penjualan.
- 4) Menyebutkan uang diterima dan uang kembali kepada pelanggan.

g. Marketing

Tugas :

- 1) Bertugas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan perusahaan.
- 2) Menentukan harga sesuai atau setara dengan harga pasaran agar konsumen memiliki perbandingan harga.
- 3) Memasarkan produk agar mudah dapat dikenali oleh konsumen.

h. Kabag gudang

Tugas :

- 1) Membantu perencanaan pengadaan barang dan distribusinya.
- 2) Mengawasi dan mengontrol operasional gudang.
- 3) Mengawasi dan mengontrol semua barang yang masuk dan keluar sesuai dengan SOP.
- 4) Melaporkan semua transaksi keluar masuk barang dari gudang.
- 5) Memastikan ketersediaan barang sesuai kebutuhan.

i. Kabag pengiriman

Tugas :

- 1) Melakukan pengawasan dan kendali terhadap penjadwalan dan pemakaian kendaraan operasional perusahaan.
- 2) Menentukan jadwal kerja dan rute pengiriman barang.
- 3) Membantu waktu pengiriman barang menjadi lebih efisien.

j. Sales

Tugas :

- 1) Melakukan penjualan produk atau jasa perusahaan.
- 2) Mempunyai wawasan dan relasi yang luas untuk mempermudah melakukan pemasaran.
- 3) Menjamin kepuasan pelanggan.

k. Sales promotion girl

Tugas :

- 1) Membantu coordinator lapangan untuk mengelola produk, penataan dan penjualan.
- 2) Memperkenalkan produk dan memberikan informasi produk yang lebih detail.
- 3) Membantu konsumen menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.
- 4) Memberikan informasi mengenai kekurangan dan kelebihan produk.

l. Staff gudang

Tugas :

- 1) Mempersiapkan pesanan konsumen agar pengiriman barang dapat sesuai jadwal.
- 2) Menjaga penyimpanan barang agar tetap rapi, bersih, aman serta optimal pemanfaatan ruang.

m. Staff pengiriman

Tugas :

- 1) Bertanggung jawab atas bongkar muat barang.
- 2) Ikut serta menandatangani surat penerimaan barang.
- 3) Menyiapkan pengiriman dan penyimpanan barang.
- 4) Membuat laporan aktivitas barang.

n. Pembantu umum

Tugas :

- 1) Membantu tugas tugas karyawan lain pada saat dibutuhkan.
- 2) Melakukan tugas lain yang relevan dari atasan.

C. Aktivitas

Penulis melaksanakan kegiatan magang di TB Sumber Bangun Jaya Gemilang yang berlokasi di Jl. Nangka Gumulan, Gumulan, Kemiri, Kec.Mojosongo, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, selama 2 bulan kerja, terhitung dari tanggal 29 Januari 2021 sampai 29 Maret 2021. Penulis melaksanakan magang dengan lancar dan efektif berdasarkan peraturan dan tata tertib yang berlaku. Pihak perusahaan juga memberi arahan dan penjelasan terkait pertanyaan yang ditanyakan oleh penulis, serta tugas – tugas yang diberikan untuk penulis disertai dengan pengarahan cara pengerjaan yang memudahkan penulis untuk mengerjakannya.

Selama pelaksanaan magang, penulis banyak mendapatkan ilmu dan pengalaman baru di dunia kerja serta mendapatkan gambaran yang menjabarkan dunia kerja yang akan dihadapi setelah lulus kuliah. Berdasarkan yang telah penulis jabarkan sesuai dengan pengalaman kegiatan magang, penulis menyimpulkan aktivitas magang yang dilaksanakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Melayani konsumen

Penulis membantu melayani konsumen yang datang dengan cara menyapa kemudian menanyakan keperluannya apa, lalu mengambilkan barang yang dibutuhkan sesuai yang diinginkan konsumen dan mengantarkan ke kasir.

2. Melakukan stock opname

Penulis melakukan stock opname dengan cara mengecek barang secara fisik maupun secara system yang ada, kemudian mencocokkan apakah terjadi selisih barang atau tidak .

3. Menyiapkan barang untuk dikirim ke cabang

Penulis diberikan surat jalan yang berisi daftar permintaan barang yang diminta dan akan dikirim kecabang, kemudian penulis mengambilkan barang sesuai daftar tersebut dan mengumpulkannya ketempat yang telah disediakan.

4. Membantu sales

Penulis akan membantu sales yang sedang kerepotan mengambilkan barang yang sedang dipesan oleh konsumen ke mobil atau kendaraan konsumen tersebut.

5. Menempel prestek harga

Penulis biasanya disuruh menempelkan prestek harga barang yang baru maupun barang yang lama agar memudahkan konsumen untuk mengetahui nama dan harga dari barang tersebut.

6. Menempelkan barcode

Penulis biasanya menempelkan barcode barang yang baru datang sebelum didisplay ditempatnya, sebelum ditempelkan barcode biasanya barang akan diinput terlebih dahulu kemudian ditempelkan barcode yang berfungsi untuk memudahkan kasir menginput data barang tersebut,

D. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan menarik pokok masalah dari TB Sumber Bangun Jaya Gemilang antara lain : pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di TB Sumber Bangun Jaya Gemilang. Yang penulis amati perusahaan masih kurang efisien dengan pelayanan dan kepuasan pelanggannya dikarenakan banyak sales yang tidak paham tentang jenis, bahan, dan harga dari semua barang sehingga jika ada konsumen datang bertanya terkadang sales harus melihat dulu *stock* dan harga melalui *computer*, tak jarang konsumen ditinggal terlebih dahulu dikarenakan *stock computer* buat melihat harga barang yang kurang, hanya ada dua dan letaknya yang sangat berjauhan sehingga kurang efisien.

Dengan begitu terkadang konsumen harus menunggu lama hanya untuk menunggu sales memberitahu harga dan *stock*, jika *stock* tidak ada tak jarang konsumen merasa kecewa karna telah menunggu lama tetapi barangnya tidak ada. Banyak sales yang sering mengabaikan konsumen dengan bermain handphone walaupun diperbolehkan bermain handphone tetapi banyak sales yang menyalah gunakan kebijakan perusahaan tersebut tak jarang sales hanya bermain main tidak berfokus terhadap konsumen yang datang atau yang mau memilih barang, terkadang harus diteriakin sales lainnya dulu baru mau memberi servis terhadap konsumen.

E. Solusi

1. Memberikan pemahaman tentang informasi yang lengkap pada karyawan, melalui peningkatan frekuensi *meeting* sehingga jika ada informasi promo baru atau program khusus seluruh karyawan dapat mengerti dan lebih memahami, dan juga meminimalkan kesalahan input data misalnya pemberian diskon penjualan, pengumpulan data yang terkait dalam penjualan.
2. Memberikan harga pada *barcode* yang sesuai dengan nama barang agar karyawan tahu berapa harga barang, walaupun tidak hafal nama dan harga barang tersebut.

F. Kesimpulan

Sistem pelayanan pada TB.Sumber Bangun Jaya Gemilang sebenarnya sudah efektif dari pelanggan datang sampai dengan proses pengantaran barang ke rumah pelanggan. Namun dalam prosesnya masih ada sedikit kendala seperti masalah yang diambil oleh penulis diatas, maka dari itu penulis memberikan solusi seperti memberi pemahaman pada karyawan, memberikan harga pada *barcode* barang yang ada agar dalam proses negosiasi sales dengan pelanggan berjalan dengan sempurna dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.