

**EFEKTIVITAS KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA
PT.MATAHARI DEPARTMENT STORE
SOLO GRAND MALL**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :

Elsa rizky purnomo

20110030

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

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

EFEKTIVITAS KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT.MATAHARI DEPARTMENT STORE SOLO GRAND MALL

Disusun oleh:

Elsa Rizky Purnomo

20110030

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

Surakarta, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



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

NIDN: 0323048302

Kepala Program Studi
Manajemen



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

NIDN: 0610119201

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah dan inayah kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Usaha dengan judul **“Efektivitas Kinerja Customer Service di PT.Matahari Departmen Store”**

Penyusunan laporan K KU (Kuliah Kerja Usaha) ini tidak mampu penulis susun sendiri tanpa bantuan dan dukungan dari bergai pihak, untuk itu penulis sampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikannya K KU (Kuliah Kerja Usaha) ini. Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr.Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsi S.E., M.B.A selaku Ketua Prodi Strata 1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Ari Susanti S.Pt., M.M. selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu,bimbingan,ilmu dan nasehatnya untuk mengarahkan dan memotivasi penulis hingga dapat terselesaikan laporan kuliah kerja usaha ini.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
5. Ibu Yoana selaku HRD PT. Matahari Solo Grand Mall yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan kuliah kerja usaha.
6. Seluruh staf dan karyawan atas bimbingan selama penulis melakukan kuliah kerja usaha sehingga dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan.
7. Dan teman-teman yang sudah membantu bekerjasama dan menjadi teman berdiskusi yang baik.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun laporan KKKU (Kualifikasi Kerja Usaha) ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis menerima segala kritik dan saran agar menjadikan penulis menerima segala kritik dan saran agar menjadikan penulis lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap apa yang sudah disusun ini dapat bermanfaat untuk orang lain di kemudian hari.

Surakarta, 31 Maret 2023

Elsa Rizky Purnomo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
A. LATAR BELAKANG	1
1. Pengertian Efektivitas kinerja.....	1
2. Letak Geografis Matahari Solo Grand Mall	2
3. a. Visi Matahari Department Store	2
b. Misi Matahari Department Store	2
4. Struktur Organisasi Divisi Supporting Unit MDS	3
B. DIVISI KERJA	5
C. AKTIVITAS	5
D. POKOK MASALAH	6
E. SOLUSI	7
F. KESIMPULAN DAN SARAN	8
DAFTAR PUSTAKA	9
LAMPIRAN	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. “Gerai Matahari Solo Grand Mall”	2
Gambar 2. “Struktur Organisasi Matahari Solo Grand Mall”	3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook Mahasiswa	10
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa	14
Lampiran 3. Daftar Hadir Mahasiswa	15

A. LATAR BELAKANG

Efektivitas kerja adalah suatu ukuran dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi, tugas, program atau misi dari suatu organisasi atau perusahaan sesuai dengan target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah ditetapkan. Efektivitas pekerjaan merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Selain itu efektivitas kerja juga merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sebaliknya, ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan memperlihatkan program yang dilaksanakan belum efektif.



Gambar 1. Geraai Matahari Solo Grand Mall

2. Letak Geografis PT.Matahari Department Store Solo Grand Mall

PT.Matahari Department Store Solo Grand Mall beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.273, Penumping, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57141.

3. Visi dan Misi PT. Matahari Department Store

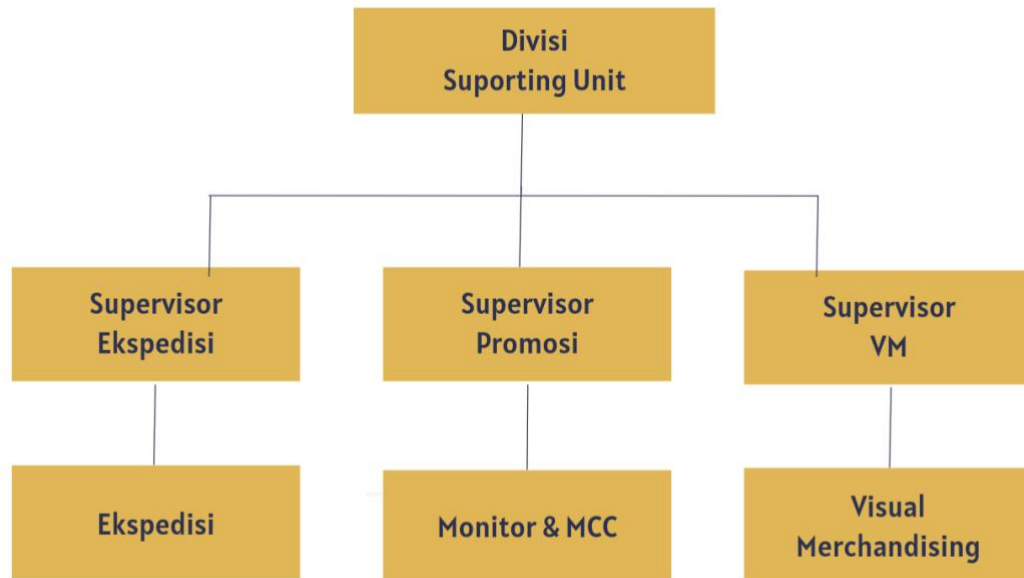
a. Visi

Menjadi peritel pilihan utama di Indonesia.

b. Misi

Secara konsisten menyediakan beragam produk fashion yang tepat serta layanan terbaik untuk meningkatkan kualitas hidup konsumen.

4. Struktur Organisasi Divisi Suporting Unit PT. Matahari Department Store



Gambar 2. Struktur Organisasi Divisi Suporting Unit PT. Matahari Department Store

Berikut ini adalah Struktur Organisasi Divisi Suporting Unit Matahari Department Store Solo Grand Mall :

a. Supervisor Ekspedisi

1. Menerima barang dari supplier
2. Mensortir barang yang harus disalurkan ke area
3. Mengontrol ketersediaan barang di gudang dan area

b. Supervisor VM

Bertanggung jawab atas acara promosi yang sedang berlangsung dan sistem penataan, pemajangan barang dan POP dari tiap konter, dan yang paling utama adalah penampilan toko.

c. Supervisor Promosi

1. Mengumpulkan dan menganalisa informasi kepuasan pelanggan.
2. *Follow up* kepuasan pelanggan terhadap kinerja *customer service*
3. Memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dari perusahaan.

e. Staff Ekspedisi

1. Merapihkan gudang penyimpanan
2. Menyalurkan barang ke area

f. Staff VM

1. Menjaga Standar Promo, *Display Mannequin* hingga Konter di dalam 1 toko .
2. *Meng-Update Promo Marketing* maupun *Promo inner* yang akan berjalan agar sales tercapai.
3. *Meng-Update* produk terbaru di *mannequin* sesuai arahan kepala kantor Matahari.
4. Memasang media promo (*Hanging Banner*, *Stiker*, *Big Banner*) agar tercapainya komunikasi antara toko dengan customer.

g. Staff Monitor & MCC

1. Menangani keluhan, memberikan solusi dan alternatif yang tepat untuk customer.
2. Memelihara kartu *loyalti* pelanggan.
3. Membuat laporan administrasi.
4. Mengidentifikasi dan menilai kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan dalam berbelanja.

B. DIVISI KERJA

Dalam 2 bulan menjalankan KKKU (Kuliah Kerja Usaha) penulis ditempatkan pada bagian Customer Service dengan Divisi Suporting Unit yang menjalankan tugas menerima panggilan dan sounding pada toko selama jam operasional, memberikan informasi dan melakukan promosi promo diskon ter update pada Matahari melalui saluran audio yang tersambung pada microphone di ruang informasi, dan setiap harinya selalu mengecek email dari pusat dikarenakan setiap harinya promo dan diskon bisa saja selalu berubah.

Penulis juga membantu menangani keluhan, memberikan alternatif dan solusi yang tepat untuk customer, serta menindak lanjuti untuk memastikan terselesaikannya masalah yang dialami customer.

Selain itu penulis juga membantu pemeliharaan kartu loyalty/member reward pelanggan, serta setiap harinya penulis selalu meng update dan input data member baru pelanggan.

C. AKTIVITAS

Dalam 2 bulan menjalankan KKKU (Kuliah Kerja Usaha) penulis melakukan aktivitas pekerjaan seperti karyawan Matahari yang lainnya dengan sistem kerja Shifting, dan aktivitas yang dilakukan penulis setiap harinya yaitu :

1. Memberikan informasi tentang promo atau diskon terkini yang ada di Matahari.
2. Menerima panggilan aiphone dari staff divisi lain dan pihak luar.
3. Membantu menangani keluhan, memberikan solusi dan alternatif yang tepat untuk customer. Membantu melakukan pemeliharaan kartu loyalty pelanggan.
4. Membantu melakukan transaksi pembayaran pelanggan, dan membantu merekap pekerjaan casier
5. Membalas chat Shop & Talk / penjualan online Matahari dan membantu merekomendasikan produk lain jika produk yang diinginkan customer tidak ada.
6. ikut serta dalam mengikuti aktivitas meeting umum bersama semua staff setiap hari senin – rabu.

D. POKOK MASALAH

Dalam melaksanakan KKKU (Kuliah Kerja Usaha) penulis menemukan kendala sebagai berikut :

Kurangnya tenaga kerja sangat mempengaruhi ke efektivitasan dalam menjalankan pelayanan, karyawan yang bertugas pada divisi Customer Service Matahari dalam 1 shift hanya di handel oleh 1 orang saja, sedangkan jobdesk pekerjaan yang harus dilakukan sangatlah banyak dan dituntut untuk bisa merekap semua pekerjaan, seperti menginput atau mengupdate data baru member Matahari reward customer, menerima panggilan dari aiphone ruangan lain dan harus segera melakukan pengumuman panggilan, merekap stok ataupun barang datang kartu fisik/aplikasi member Matahari, merekap,menyetok dan melakukan penjualan koperasi berupa minuman kemasan, melakukan service pelayanan kepada customer yang datang ingin tukar voucher ataupun complain.

Saat ini Matahari memiliki fitur pelayanan baru melakukan penjualan produk melalui online yaitu Shop And Talk/SNT dan pekerjaan ini juga direkap oleh karyawan Customer Service, karyawan harus membalas satu per satu chat penjualan Shop And Talk customer melalui whatssapp dan sekarang ditambah lagi harus merekap pekerjaan sebagai casier dan melakukan pelayanan transaksi.

Menurut penulis hal ini dirasa kurang efektif apabila karyawan yang harus merekap semua pekerjaan itu dalam 1 shift hanya 1 orang saja apalagi disaat weekend karena toko sedang ramai ramainya pengunjung dan banyak antrian customer yang ingin transaksi dan melakukan penukaran voucher pada ruang Customer Service, hal ini dapat menimbulkan komplain dikarenakan pelayanan terlalu lama karena kurangnya tenaga kerja yang membantu/helper pada bagian Customer Service.

E. SOLUSI

Dari pokok masalah yang di jelaskan penulis diatas yaitu apabila jobdesk customer service Matahari masih dipegang oleh 2 orang lawan sft itu sangat kurang efektif, maka dari itu solusi atau masukan yang diberikan penulis saat melakukan magang, yaitu

1. Merekrut lagi staff customer service baru supaya bisa membantu dalam merekap pekerjaan.
2. Merekrut staff magang untuk membantu menjalankan operasional customer service.
3. Mengalihkan siswa/siswi PKL (Parktik Kerja Lapangan) dari counter ke customer service.
4. Menempatkan Staff baru atau Staff helper seperti magang dan PKL pada shift middle supaya jam kinerja operasional lebih efektif lagi.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. SIMPULAN

Selama menjalani Kuliah Kerja Usaha (KKU), penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yaitu pada bagian Customer Service Matahari Solo Grand Mall. Selama menjalankan kegiatan Kuliah Kerja Usaha, Penulis menemukan kendala yaitu kurangnya keefektifan dalam jobdesk kinerja customer service Matahari. Tetapi kendala tersebut dapat teratasi apabila Matahari bisa merekrut lagi karyawan baru, staff magang dan prakerin.

2. SARAN

Dari kesimpulan disusun penulis diatas dan berdasarkan hasil kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) yang dilaksanakan oleh penulis di PT.Matahari Department Store Solo Grand Mall, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk keefektifan pelayanan customer service Matahari Solo Grand Mall. Berikut ini adalah saran yang Penulis berikan dalam melaksanakan Kuliah Kerja Usaha , yaitu:

1. Memberi kesempatan pada mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Usaha (KKU) di Matahari Solo Grand Mall.
2. Diharapkan Matahari bisa lebih memperhatikan lagi ke efektivitasan sistem kinerja karyawan / staff customer service supaya bisa lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Steers. (1980). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Jamaluddin (2021). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik Dikantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar : Universitas Muhammadiyah Makassar.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook Mahasiswa Bulan Februari

NO	Tanggal	Diskripsi kerja
1.	Rabu, 1 Februari 2023	Meeting umum bersama semua karyawan, input data kartu loyalti customer, monitor sounding area
2.	Kamis, 2 Februari 2023	Scan dan cheker barang datang konter chilldern
3.	Jumat, 3 Februari 2023	Meeting VM, cheker stock barang datang gudang chilldern, input data member customer
4.	Sabtu, 4 Februari 2023	Input data member customer, promosi red lite promo produk diskon besar
5.	Minggu, 5 Februari 2023	Display barang bazar, input data member customer
6.	Senin, 6 Februari 2023	Sounding panggilan/monitor, input data member customer
7.	Selasa, 7 Februari 2023	Meeting divisi counter, input data member customer
8.	Rabu, 8 Februari 2023	Input data member customer, melayani penukaran voucher NPS
9.	Kamis, 9 Februari 2023	LIBUR
10.	Jumat, 10 Februari 2023	Pengajian bersama semua karyawan, grouping & cheking stock hanger dengan SPV
11.	Sabtu, 11 Februari 2023	Senam pagi with all karyawan, cheking stock barang lama di gudang, input data member customer

12.	Minggu, 12 Februari 2023	Input data member customer, melakukan pelayanan tukar voucher NPS, helper transaksi perbelanjaan
13.	Senin, 13 Februari 2023	Input dan update data member baru pelanggan
14.	Selasa, 14 Februari 2023	Input dan update data member baru pelanggan
15.	Rabu, 15 Februari 2023	Input dan update data member baru pelanggan
16.	Kamis, 16 Februari 2023	LIBUR
17.	Jumat, 17 Februari 2023	IZIN OFF
18.	Sabtu, 18 Februari 2023	LIBUR HARI BESAR
19.	Minggu, 19 Februari 2023	Input dan update data member baru pelanggan, melakukan promosi Red Lite promo barang diskon besar, promosi Struk kupon Diskon.
20.	Senin, 20 Februari 2023	Meeting umum semua karyawan, melayani penukaran voucher pemenang NPS
21.	Selasa, 21 Februari 2023	Input dan update data member pelanggan baru,
22.	Rabu, 22 Februari 2023	Meeting umum semua staff dan karyawan, input data member customer
22.	Kamis, 23 Februari 2023	Input data kartu loyalty customer
24.	Jumat, 24 Februari 2023	Pengajian rutin bersama semua staff dan karyawan, input data member customer
25.	Sabtu, 25 Februari 2023	Sounding promosi promo promo produk terkini, input data memeber customer, malayani penukaran voucher NPS
26.	Minggu, 26 Februari 2023	LIBUR
27.	Senin, 27 Februari 2023	Input data kartu loyaly customer, cheker barang datang aplikasi member matahari
28.	Selasa, 28 Februari 2023	Stock member matahari lama, input data member customer

Bulan Maret

NO	Tanggal	Diskripsi kerja
1..	Rabu, 1 Maret 2023	Inpput data kartu loyalty customer, monitor sounding area
2.	Kamis, 2 Maret 2023	Cheker dan mendata barang datang member matahari, input data member customer
3.	Jumat, 3 Maret 2023	LIBUR
4.	Sabtu, 4 Maret 2023	Input data member customer, promosi red lite promo produk diskon besar, sounding panggilan
5.	Minggu, 5 Maret 2023	Input data kartu loyalty customer, sounding promosi diskon terkini
6.	Senin, 6 Maret 2023	Sounding panggilan/monitor, input data member customer
7.	Selasa, 7 Maret 2023	Meeting umum semua karyawan, input data member customer
8.	Rabu, 8 Maret 2023	Input data member customer, melayani penukaran voucher NPS
9.	Kamis, 9 Maret 2023	LIBUR
10.	Jumat, 10 Maret 2023	DISPEN
11.	Sabtu, 11 Maret 2023	DISPEN
12.	Minggu, 12 Maret 2023	Input data member customer, melakukan pelayanan tukar voucher NPS, helper transaksi perbelanjaan
13.	Senin, 13 Maret 2023	Input dan update data member baru pelanggan
14.	Selasa, 14 Maret 2023	Input dan update data member baru pelanggan
15.	Rabu, 15 Maret 2023	DISPEN
16.	Kamis, 16 Maret 2023	DISPEN
17.	Jumat, 17 Maret 2023	Packing dan mendata memeber baru matahari, menginput data kartu loyalty customer

18.	Sabtu, 18 Maret 2023	Input data member matahari customer, melayani penukaran voucher NPS dan member baru, promosi struk kupon diskon
19.	Minggu, 19 Maret 2023	Input dan update data member baru pelanggan, melakukan promosi Red Lite promo barang diskon besar, promosi Struk kupon diskon.
20.	Senin, 20 Maret 2023	Meeting umum semua karyawan, input data member baru customer
21.	Selasa, 21 Maret 2023	Input dan update data member pelanggan baru
22.	Rabu, 22 Maret 2023	LIBUR HARI BESAR
22.	Kamis, 23 Maret 2023	LIBUR
24.	Jumat, 24 Maret 2023	Pengajian rutin bersama semua staff dan karyawan, input data member customer
25.	Sabtu, 25 Maret 2023	Sounding promosi promo produk terkini, input data member customer, melayani penukaran voucher NPS
26.	Minggu, 26 Maret 20023	LIBUR
27.	Senin, 27 Maret 2023	Input data kartu loyalty customer, cheker barang datang aplikasi member matahari
28.	Selasa, 28 Maret 2023	Stock member matahari lama, input data member customer
29.	Rabu, 29 Maret 2023	Meeting umum, pengumpulan dan mendata stock kartu loyalty lama, input data member matahari cutomer
30.	Kamis, 30 Maret 2023	LIBUR
31.	Jumat, 31 Maret 2023	Pengajian rutin semua karyawan, input data member matahari baru customer, promosi struk kupon diskon

Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa



**Menginput data member kartu
Loyalty customer**



**Cheker barang datang counter
chilldern**



**Meeting umum Bersama semua
Staff dan karyawan Matahari**



Meringkas hang tag matic

Lampiran 3. Daftar Hadir Mahasiswa



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

Periode 2023

Nama Mahasiswa : Elsa Riky Purnomo Nama Instansi : PT. Mahabari Department Solo Grand Mall
 NIM : 2010030 Alamat Instansi : Jl. Slamet Riyadi No. 273, Kota Surakarta
 Pembimbing : Ari Susanto S.Pd MM Nama Pimpinan : Rose Hartini
 No. Telp Pembimbing : 081 315 359 414 No. Telp Pimpinan : -

FEBRUARI 2023																											
KABU	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
								OFF							OFF	12 HARI									OFF		

MARET 2023																														
KABU	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
		OFF						OFF													LIBUR	OFF							OFF	

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, 31 Maret 2023
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi

[Signature]
 YDANA BERCHAMANS