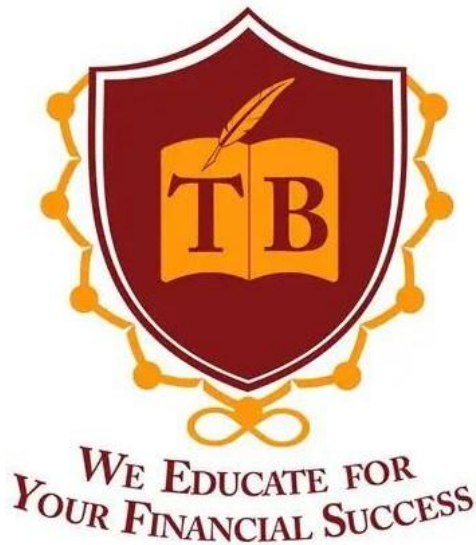


**MONITORING MITRA RITEL DALAM MENDUKUNG
KUALITAS PELAYANAN PADA PT JENDELA PRIMA INDONESIA**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:
NURLIANA DE BAJI
232811060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI

2026

LEMBAR PENGESAHAN

MONITORING MITRA RITEL DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN PADA PT JENDELA PRIMA INDONESIA

Oleh:
Nurliana De Baji
232811060

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Mata Kuliah
Telah Disetujui Oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini:

Bekasi, 24 Juli 2026

Ketua Penguji



Dr. Sofia Maulida S.E.,MM.
NIDN: 0309027801

Anggota Penguji



Rizki Oktaviani, SE.,MM.
NIDN: 0403109402

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya, SM.,MM.
NUPTK: 9546774675230273



**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN MAGANG**

Nama	:	NURLIAAN DE BAJI
NIM	:	232811060
Jurusan	:	S1 MANAJEMEN
Judul LPKL/Magang	:	MONITORING MITRA RITEL DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN PADA PT JENDELA PRIMA INDONESIA

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 06 Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Stella Nathasya, SM.,MM.

NUPTK: 9546774675230273

Rizki Oktaviani, SE.,MM.

NIDN: 0403109402

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG
PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

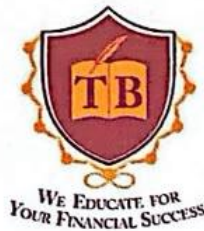
1. Laporan Magang saya, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Magang ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam Laporan Magang ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 06 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Nurliana De Baji
232811060



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Lengkap : **AYU PANDUWINATA**

Jabatan : **HEAD OF FAT**

Nama Perusahaan : **PT JENDELA PRIMA INDONESIA**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya tulis ini yang berjudul **“Monitoring Mitra Ritel dalam Mendukung Kualitas Pelayanan pada PT Jendela Prima Indonesia”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Bekasi, 28 Juli 2026
Yang membuat pernyataan


Ayu Panduwinata
Head Of FAT

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : **NURLIANA DE BAJI**
NIM : **232811060**
Perguruan Tinggi : **STIE TRI BHAKTI**
Program Studi : **S1 MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti- Free Right*) atas karya tulis ini yang berjudul "Monitoring Mitra Ritel dalam Mendukung Kualitas Pelayanan pada PT Jendela Prima Indonesia".

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya tulis saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 06 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Nurliana De Baji
232811060

ABSTRAK

Magang dilaksanakan di PT Jendela Prima Indonesia pada Divisi Finance selama periode 6 April 2026 sampai dengan 30 Juni 2026. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan monitoring mitra ritel sebagai bagian dari pengawasan operasional perusahaan serta menganalisis perannya dalam mendukung kualitas pelayanan. Metode yang digunakan selama kegiatan magang meliputi observasi dan wawancara. Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional perusahaan, sedangkan wawancara dilakukan kepada karyawan dan mitra ritel selama kegiatan monitoring berlangsung. Selain itu, penulis juga terlibat dalam berbagai aktivitas operasional yang mendukung proses pembelajaran selama magang. Berdasarkan hasil monitoring terhadap 17 mitra ritel, diperoleh berbagai masukan terkait pengalaman penggunaan aplikasi MILI, khususnya mengenai waktu respons sistem serta konsistensi proses transaksi pada kondisi operasional tertentu. Temuan tersebut menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam melakukan penyempurnaan sistem dan peningkatan kualitas layanan kepada mitra secara berkelanjutan. Dengan demikian, monitoring mitra ritel merupakan salah satu bentuk pengawasan operasional yang berperan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di PT Jendela Prima Indonesia.

Kata Kunci: Monitoring Mitra Ritel, Kualitas Pelayanan, Pengawasan Operasional.

ABSTRACT

The internship was conducted at PT Jendela Prima Indonesia in the Finance Division from April 6 to June 30, 2026. The internship aimed to examine the implementation of retail partner monitoring as part of the company's operational supervision and to analyze its role in supporting service quality. The methods employed during the internship consisted of observation and interviews. Observation was carried out through direct involvement in the company's operational activities, while interviews were conducted with employees and retail partners during the monitoring process. In addition, the author participated in various operational activities that supported the learning process throughout the internship. The monitoring of 17 retail partners generated valuable feedback regarding their experience in using the MILI application, particularly concerning system response time and the consistency of transaction processes under certain operational conditions. These findings provided the company with valuable input for evaluating and improving its system, as well as continuously enhancing the quality of services provided to its retail partners. Therefore, retail partner monitoring serves as an essential operational supervision activity that supports the continuous improvement of service quality at PT Jendela Prima Indonesia.

Keywords: Retail Partner Monitoring, Service Quality, Operational Supervision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang yang berjudul “**Monitoring Mitra Ritel dalam Mendukung Kualitas Pelayanan pada PT Jendela Prima Indonesia**” sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Mata Kuliah Magang pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT Jendela Prima Indonesia, penulis memperoleh pengalaman dan pengetahuan mengenai kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam pelaksanaan monitoring mitra ritel yang berperan dalam mendukung kualitas pelayanan perusahaan. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai penerapan fungsi manajemen dalam kegiatan operasional perusahaan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Rizki Oktaviani, S.E.,MM selaku dosen pembimbing magang yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada penulis selama penyusunan laporan magang.
3. Ibu Stella Nathasya, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
4. Bapak Angga Yudithama Putra, selaku General Manager PT Jendela Prima Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memperoleh pengalaman kerja secara langsung di lingkungan perusahaan.
5. Ibu Yusniarsih Marwanti, selaku Human Resources Department (HRD) PT Jendela Prima Indonesia yang telah membantu proses administrasi dan memberikan dukungan selama pelaksanaan kegiatan magang.
6. Ibu Ayu Panduwinata, selaku pembimbing lapangan yang telah memberikan

arahan, bimbingan, serta berbagi pengetahuan dan pengalaman selama penulis melaksanakan kegiatan magang di PT Jendela Prima Indonesia.

7. Seluruh staf dan karyawan PT Jendela Prima Indonesia yang telah menerima, membantu, serta memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga kepada penulis selama kegiatan magang.
8. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini dengan baik.
9. Haniah Andriyani selaku teman seperjuangan yang telah banyak membantu, memberikan dukungan, motivasi, serta masukan selama proses penyusunan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini tidak hanya menjadi bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan magang, tetapi juga dapat memberikan gambaran mengenai penerapan kegiatan monitoring mitra ritel dalam mendukung kualitas pelayanan perusahaan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dalam memahami praktik operasional dan pengelolaan mitra ritel pada perusahaan penyedia layanan produk digital.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kesempatan sehingga kegiatan magang dan penyusunan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.

Bekasi, 06 Juli 2026
Penulis saya

Nurliana De Baji
232811060

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang	3
1.4.1 Aspek Akademik.....	3
1.4.2 Aspek Teoritis	3
1.4.3 Aspek Praktis	4
1.5 Teori Relevan.....	4
1.5.1 Manajemen	4
1.5.2 Monitoring	5
1.5.3 Mitra Ritel	6
1.5.4 Kualitas Pelayanan	7
1.5.5 Peran Monitoring dalam Mendukung Kualitas Layanan.....	8
1.6 Metode Magang	8

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Struktur Organisasi	11
2.3 Kegiatan Organisasi.....	13
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	14
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	14
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	16
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	24
BAB IV PENUTUP	34
4.1 Kesimpulan.....	34
4.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Jendela Prima Indonesia.....	10
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Jendela Prima Indonesia	12
Gambar 3. 1 Tampilan Web Monitoring MILI	17
Gambar 3. 2 Fom Informasi Monitoring Umum Pada Web Monitoring	18
Gambar 3. 3 Fom Frekuensi & Aktivitas Kunjungan pada Web Monitoring	19
Gambar 3. 4 Form Evaluasi Pelayanan pada Web Monitoring.....	19
Gambar 3. 5 Form Kendala Operasional pada Web	20
Gambar 3. 6 Form Feedback Mitra pada Web Monitoring.....	20
Gambar 3. 7 Form Dokumentasi Lapangan pada Web Monitoring	21
Gambar 3. 8 Kegiatan Pengarsipan Dokumen	22
Gambar 3. 9 Kegiatan Penyusunan Form Pengajuan.....	23
Gambar 3. 10 Kegiatan Penyusunan Ayat Jurnal Silang	23
Gambar 3. 11 Alur Pelaksanaan Monitoring Mitra Ritel	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Magang di PT Jendela Prima Indonesia	15
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Surat Izin Magang.....	38
Lampiran 2 - Daftar Kegiatan Mingguan Magang.....	39
Lampiran 3 - Laporan Penilaian Pelaksanaan Praktik Magang	41
Lampiran 4 - Dokumentasi Magang	42
Lampiran 5 - Daftar Riwayat Hidup (CV).....	43
Lampiran 6 - Kartu Konsultasi Magang	44
Lampiran 7 - Formulir Saran dan Perbaikan Magang.....	45
Lampiran 8 - Surat Balasan Permohonan Magang	46
Lampiran 9 - Surat Pengalaman Magang.....	47