

**PROSEDUR PELAYANAN PRAMUNIAGA DI BATIK KERIS
SUMMARECON MALL BEKASI**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata
Kuliah



Oleh :

Muhamad Ilham

192411021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSEDUR PELAYANAN PRAMUNIAGA DI BATIK KERIS SUMMARECON MALL
BEKASI**

Oleh

Muhamad Ilham

192411021

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 17 Juli 2023

Ketua Penguji



Prillia Haliawan, Ir., MM

Penguji 1



Rizki Oktaviani, SE., MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
KARYA TULISPROGRAM
STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis 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, 17 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Muhamad Ilham



TANDA PERSETUJUAN MAGANG

Nama : Muhamad Ilham
NIM : 192411021
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : S1 Manajemen
Judul PKL : Prosedur Pelayanan Pramuniaga di Batik Keris
Summarecon Mall Bekasi

Laporan Magang tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah Mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti Business School.

Bekasi, 17 Juli 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

Rizki Oktaviani, SE., MM.

ABSTRAK

MUHAMAD ILHAM, 2023. Prosedur Pelayanan Pramuniaga di Batik Keris SummareconMall Bekasi *Salesperson Service Procedures at Batik Keris Summarecon Mall Bekasi*

Praktik kerja lapangan merupakan salah satu kegiatan mahasiswa dalam perkuliahan dengan tujuan untuk mempersiapkan mahasiswa yang akan terjun ke dunia kerja dikemudian hari secara nyata. Dengan mengikuti kegiatan praktik kerja lapangan ini mahasiswa dapat merasakan secara nyata mengemban tugas secara bertanggung jawab serta meningkatkan kemampuannya, baik *hardskill* maupun *softskill*, sehingga siap dan mendapatkan bekal untuk terjun ke dunia kerja. Melalui Laporan Praktik Kerja Lapangan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan pramuniaga dalam melakukan pelayanan standar operasional prosedur yang baik yang dilakukan oleh Toko Batik keris. Serta aspek-aspek apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan kualitas pelayanan. Kesempatan ini digunakan oleh penulis dalam mengamati seluruh bentuk pekerjaan, sehingga meningkatkan ilmu dalam duniakerja, dan menerapkan ilmu yang didapat di kampus STIE Tri Bhakti. Teknik pengambilan data yang digunakan pada laporan ini adalah praktik secara langsung.

Kata Kunci : Prosedur Pelayanan Sales, Kendala Penerapan SOP.

ABSTRACT

MUHAMAD ILHAM, 2023. *Salesperson Service Procedures at Batik Keris SummareconMall Bekasi*

Field work practice is one of the student activities in lectures with the aim of preparing students to enter the real world of work in the future. By participating in this field work practice, students can experience a real sense of carrying out their duties responsibly and improve their abilities, both hard skills and soft skills, so that they are ready and equipped to enter the world of work. Through the Field Work Practice Report in this study it aims to find out the activities of sales assistants in carrying out good standard operating procedure services carried out by Batik Keris Shops. As well as what aspects become obstacles in the implementation of service quality. This opportunity is used by the author in observing all forms of work, thereby increasing knowledge in the world of work, and applying the knowledge gained at the STIE Tri Bhakti campus. The data collection technique used in this report is direct practice.

Keywords: *Sales Service Procedures, SOP Implementation Constraints.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala kebaikannya yang diberikan kepada penulis untuk mengerjakan Tugas Laporan Magang dengan Judul “PROSEDUR PELAYANAN PRAMUNIAGA DI BATIK KERIS SUMMARECON MALL BEKASI”. Sehingga mampu menyelesaikan laporan magang ini dengan tepat waktu. Penyusunan laporan ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata 1 Fakultas Ekonomi STIE Tri Bhakti.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini dapat terselesaikan karena adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari banyak pihak. Dalam penyusunan laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
2. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
3. Ibu Rizki Oktaviani, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan ini.
4. Bapak Prilia Haliawan, Ir., MM., selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan sampai dengan selesainya laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat.
5. Segenap dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Seluruh karyawan Batik Keris Summarecon Mall Bekasi yang membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan.
8. Kekasih penulis yaitu Melati Melina yang sudah memberikan segala dukungannya dalam berbagai bentuk selama penulisan Tugas Laporan Praktik Kerja Lapangan.
9. Teman – teman seperjuangan di angkatan 2019 manajemen khususnya kelas shift dan kelas malam yang selalu saling membantu dan memberikan motivasi.

10. Diri sendiri karena telah berjuang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran di tengah padatnya kuliah, penyusunan skripsi, serta pekerjaan sehingga LPKL ini bisa selesai dengan baik dan tepat waktu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Magang ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan karena adanya keterbatasan pengalaman dan kemampuan dari penulis. Karena ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan magang ini agar laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak di kemudian hari.

Bekasi, 17 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LAPORAN MAGANG	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULISPROGRAM STUDI S1	
MANAJEMEN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Magang	5
1.4 Manfaat Magang	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	5
1.4.2 Bagi STIE Tri Bhakti.....	6
1.4.3 Bagi Batik Keris	6
1.5 Teori Relevan	6
1.5.1 Teori manajemen	7
1.5.2 Manajemen Pemasaran	7
1.5.3 Bauran Pemasaran	7
1.5.4 Prosedur	8
1.5.5 Pelayanan.....	9
1.5.6 Perilaku Konsumen	9
1.5.7 Promosi.....	10
1.5.8 Pramuniaga	11
1.6 Metode Magang.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
2.1 Sejarah PT Batik Keris	13
2.2 Visi Perusahaan	14

2.3 Misi Perusahaan	14
2.4 Struktur Toko Batik Keris Summarecon Mall Bekasi	15
2.5 Denah Lokasi Batik Keris Summarecon Mall Bekasi.....	17
2.6 Jam Kerja Karyawan Batik Keris Summarecon Mall Bekasi	17
2.7 Logo Batik Keris	18
2.8 Standar Operasional Perusahaan	18
2.9 Prosedur Pelayanan CSE (Customer Service Excelent)	20
2.10 Point-Point Kebijakan Batik Keris	21
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....	23
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	23
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	23
3.1.1 Kegiatan Awal Sebelum Buka Toko	23
3.1.2 Kegiatan Dalam Melayani Pelanggan Batik Keris	23
3.1.3 Kegiatan Proses Akhir Hari	24
3.3 Pembahasan (Temuan Masalah).....	24
BAB IV PENUTUP.....	26
4.1 Kesimpulan.....	26
4.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Struktur Toko Batik Keris Summarecon Mall Bekasi.....	15
Gambar 2 2 Denah Lokasi Batik Keris Summarecon Mall Bekasi.....	17
Gambar 2 3 Logo Batik Keris	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 PRESENTASI PENJUAALAN PRODUK BATIK KERIS DENGAN KOMPETITOR	2
Tabel 1. 2 PROSEDUR PELAYANAN BATIK KERIS	3