



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

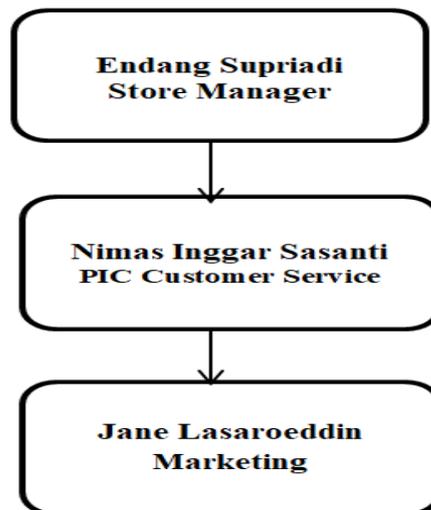
3.1 Kedudukan dan Koordinasi

3.1.1 Kedudukan

Penulisan dalam melakukan kerja di PT. STAR Maju Sentosa bertugas sebagai *Marketing* yang dibimbing oleh kakak Nimas Inggar Sasanti sebagai PIC *Customer Service*. Dalam masa kerja praktek magang, penulis memiliki tugas untuk mengurus perihal layanan kepada semua pelanggan, melayani semua *customer* yang datang untuk bertanya atau komplain, membuat kartu *membership*, *Wrapping*, penukaran *voucher*, serta operator, *follow-up* acara ke *office* dan merekap data penjualan barang *marketing* yang ada di PT. STAR Maju Sentosa.

3.1.2 Koordinasi

Koordinasi penulis selama menjalankan kerja magang berada di divisi *Marketing* yang dipimpin oleh kakak Nimas Inggar Sasanti sebagai PIC *Customer Service*.



Sumber : Penulis (2019)

Gambar 3. 1 Struktur Koordinasi Penulis

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama 3 bulan penulis melakukan kegiatan magang di PT. STAR Maju Sentosa yaitu terhitung dari 10 Juni 2019 sampai dengan 16 September 2019 penulis diberikan kepercayaan oleh pembimbing magang sebagai *Marketing* dan memiliki tugas utama antara lain melayani *customer* yang datang, melakukan follow-up ke office juga kegiatan informasi dan operator.

Tabel 3. 1 Kegiatan Penulis Selama Praktek Kerja Magang

Waktu	Jenis kegiatan	Hasil	Koordinasi
Minggu ke-2 Juni	<ul style="list-style-type: none">● Mempelajari tentang <i>product knowledge</i> dan kasir● Mengetahui rekan kerja● Membedakan <i>barcode direct</i> dan <i>consignment</i>● Menjual produk● Mempelajari cara pendisplayan produk yang baik● Mengetahui lingkungan kerja● Melayani <i>customer</i>	<ul style="list-style-type: none">● Mengetahui produk● Mengetahui rekan kerja● Memahami cara berjualan dan bertransaksi	Inggar Nimas Sasanti

Minggu ke-3 Juni	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengecek barang yang baru datang dan yang ada di gudang ● Retur barang ● <i>Stock</i> barang ● Melakukan <i>survey</i> kantin ● Memberikan penawaran kepada customer ● Menerima keluhan kritik dan saran dari <i>customer</i> ● Mendisplay barang <i>marketing</i> dikasir 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengerti cara memberikan penawaran kepada <i>customer</i> ● Mengerti cara stock barang yang di gudang dan yang baru datang 	Inggar Nimas Sasanti
Minggu ke-4 Juni	<ul style="list-style-type: none"> ● Mempelajari semua kegiatan <i>marketing</i> dari informasi dan operator ● Mengenal rekan kerja ● Mengetahui tugas seorang <i>visual merchandising</i> ● Menerima masukan dari koordinator ● Memfollowup acara di bulan Juli ● Mempelajari cara <i>grooming</i> yang baik ● Memasang poster 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengetahui tugas <i>customer service</i> dan <i>visual merchandise</i> ● Mengenal rekan kerja ● Mengetahui acara apa saja di bulan Juli ● Mengetahui <i>grooming</i> yang baik ● semua staff tau acara <i>marketing</i> 	Inggar Nimas Sasanti

Minggu ke-1 Juli	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● <i>Wrapping</i> ● Memberikan <i>voucher</i> ke <i>customer</i> untuk <i>lucky dip</i> dan BNI ● Membuat <i>membership</i> ● <i>Personal Selling</i> untuk barang <i>marketing</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tau <i>step by step</i> penukaran <i>voucher</i> ● Bisa membuat <i>membership</i> dan <i>wrapping</i> ● Cara <i>greeting</i> yang baik 	Inggar Nimas Sasanti
Minggu ke-2 Juli	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Stock</i> barang <i>marketing</i> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat <i>membership</i> ● Operator ● Menyebarkan kuesioner untuk survey <i>customer</i> ● Pergi ke CMO untuk memberikan poster ● Memberikan <i>voucher</i> ke <i>customer</i> untuk <i>lucky dip</i> dan BNI 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mengerti cara <i>stock</i> barang <i>marketing</i> di gudang dan di kasir ● Tau tugas operator 	Inggar Nimas Sasanti

Minggu ke-3 Juli	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Stock</i> barang <i>marketing</i> dan mengecek barang baru ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat <i>membership</i> ● <i>Operator,informasi, wrapping, pegging</i> ● Menangani komplain <i>customer</i> ● Menjawab setiap pertanyaan yang masuk ● Memberikan <i>voucher</i> ke <i>customer</i> untuk <i>lucky dip</i> dan BNI ● <i>Activity kids</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bisa melakukan dan membuat <i>pegging</i> yang baik ● Dapat menangani <i>complain customer</i> 	Inggar Nimas Sasanti
Minggu ke-4 Juli	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Stock</i> barang <i>marketing</i> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat <i>membership</i> ● <i>Operator,informasi, wrapping, pegging</i> ● Memberikan <i>DJP</i> ke <i>SPG/SPB</i> ● Menangani barang ketinggalan ● Memberikan <i>voucher</i> ke <i>customer</i> untuk BNI ● <i>Activity kids</i> ● <i>Memfollow up</i> acara di bulan Agustus 	<ul style="list-style-type: none"> ● Dapat menangani barang <i>customer</i> yang tertinggal ● Menjalankan acara di toko bulan Agustus 	Inggar Nimas Sasanti

<p>Minggu ke-1 Agustus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Stock</i> barang <i>marketing</i> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat membership ● Operator, informasi, <i>wrapping, pegging</i> ● Pasang poster, POM dan POP ● Menangani komplain <i>customer</i> ● Memberikan voucher ke customer untuk BNI dan pay day deal ● Merekap data untuk arsip ● Memberikan perintah kepada yang bersangkutan untuk mengerjakan order 	<ul style="list-style-type: none"> ● Tau cara peletakan poster yang baik untuk memberikan informasi ke customer ● memiliki data <i>backup</i> 	<p>Inggar Nimas Sasanti</p>
<p>Minggu ke-2 Agustus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Menyetok barang <i>marketing</i> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat membership ● Operator, informasi, <i>wrapping, pegging</i> ● Memberikan voucher ke <i>customer</i> untuk BNI ● Foto dan mengamati SPG/SPB/BA saat <i>jingle</i> diputar ● Cetak ulang membership 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lebih menghafal <i>jingle store</i> 	<p>Inggar Nimas Sasanti</p>

Minggu ke-3 Agustus	<ul style="list-style-type: none"> ● Menyetok barang <i>marketing</i> ● <i>Greeting</i> dan melayani <i>customer</i> yang datang dengan baik ● Membuat membership ● Operator, informasi, <i>wrapping, pegging</i> ● Pasang poster dan POP ● <i>Activity kids</i> ● Penukaran jajanan <i>free</i> ● Memberikan <i>voucher</i> ke <i>customer</i> untuk BNI 	<ul style="list-style-type: none"> ● Menjalankan acara di toko bulan September 	Inggar Nimas Sasanti
---------------------	---	---	----------------------

3.3 Permasalahan *Service Quality* dan *Promotion* Terhadap *Customer Satisfaction*

Penulis melihat *Service Quality* serta kegiatan *Promotion* yang dijalankan di STAR *Department Store* Summarecon Mall Serpong kurang maksimal. Dengan dibantu penyaluran bauran promosi STAR untuk menginformasikan acara yang ada di *Store* serta dengan *service* yang baik dan ramah dari para karyawannya seharusnya juga dibantu dengan menyediakan banyak produk lagi agar semakin memenuhi segala kebutuhan *customer*. STAR *Department Store* juga harus membuat acara yang lebih menarik pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggannya.

Dibuktikan melalui peningkatan jumlah *membership card* dalam 3 tahun belakang ini. Penulis melihat ada kendala di mana masih banyaknya pencapaian yang harus dilakukan STAR *Department Store* untuk meningkatkan jumlah *membership card* setara atau di atas jumlah *membership card* tahun 2018, dilihat dari sedikitnya waktu untuk mengakhiri tahun 2019 ini atau bisa dikatakan hanya tersisa 4 bulan saja. Penulis yakin serangkaian layanan serta promosi yang ada pasti sudah melalui proses perencanaan yang matang sekali dan sudah dibuat resiko apabila acara tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik. Tetapi pasti

STAR *Department Store* akan tetap berusaha melakukan yang terbaik agar mencapai target dan tujuan yaitu omset toko tercapai dan *customer* merasa puas akan *service* serta sarana promosi yang dijalankan.

3.4 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.4.1 Proses Pelaksanaan

Selama penulis melakukan kerja magang di PT.STAR Maju Sentosa, penulis diberikan pekerjaan pokok yang harus dikerjakan yaitu :

1. Melayani setiap *customer* (pelanggan) yang datang

Penulis diberi tanggung jawab untuk berinteraksi secara langsung dengan para *customer* yang datang ke STAR Summarecon Mall Serpong dan memberikan layanan yang telah diajarkan sebelumnya untuk memberikan *greeting* dan cara merespon yang baik kepada *customer*. Sigap dalam melihat situasi *customer* yang akan ke *Customer Service* untuk bertanya, penukaran *voucher*, membuat *membership card* sehingga dapat memberikan layanan dan *customer* yang datang akan senang karena disambut kedatangannya. Penulis dan rekan *Customer Service* lainnya dituntut untuk berpenampilan rapi dan ramah menyambut setiap *customer* yang datang. Selain itu kebersihan tempat bekerja agar setiap *customer* akan merasa nyaman berkunjung.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 2 *Customer* menukarkan *Voucher*

2. Mampu menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh *customer*

Setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh *customer*, penulis usahakan dapat menjawab pertanyaan dari *customer* baik secara langsung maupun via telepon karena telah dibekali *product knowledge* dan beragam acara yang harus dijalankan setiap bulannya. Diharapkan penulis dapat memberikan jawaban yang memuaskan terkait pertanyaan yang diajukan oleh *customer* perihal lokasi produk terkait atau tenant-tenant yang ada di Mall, serta lokasi kasir. Penulis dituntut untuk tanggap menjawab telepon dalam setiap pertanyaan yang dipertanyakan oleh *customer*. Ketanggapan dalam menolong menjawab pertanyaan *customer* serta memberikan *service* yang terbaik. Tutar berbicara pun juga harus sopan dan lembut sesuai dengan yang sudah diajarkan jika berbicara dengan *customer*.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 3 Penulis menerima telepon dari Supplier

3. Dapat menjalankan acara *marketing* dengan baik

Penulis diberikan pekerjaan untuk menjalankan acara *marketing* yang ada di STAR Summarecon Mall Serpong. Anggota *Customer Service* berhak memberitahu terlebih dahulu kebagian *Office* jika sudah mendapatkan informasi acara *marketing* apa saja yang ada di STAR untuk satu bulan.

Acara *marketing* yang ada seperti *activity kids* yang dilaksanakan dalam sebulan 2 kali dengan acara *activity* yang berbeda-beda setiap *eventnya*, seperti mewarnai, menghias layang-layang, menghias botol pasir, *story telling*, dan lain sebagainya. Lalu penukaran *voucher* terkait acara *marketing* yang tidak boleh salah *scan* dan salah kasih *voucher* juga kepada *customer*. Untuk acara yang ada sistem undian seperti *lucky dip* ada juga barang seperti tas serut, *mug*, dan juga *voucher* belanja. Maka dari itu penulis diwajibkan untuk lebih teliti dalam bekerja agar menghindari terjadinya kesalahan. Acara *marketing* berdampak besar untuk meningkatkan pendapatan *Store* maka dari itu ada beberapa acara *marketing* yang berbeda-beda setiap bulannya, seperti *Jumbo Cashback*, *Lucky dip*, *Double Point*, *Free Voucher*, dan lain sebagainya. Penulis dan semua rekan *Customer Service* dituntut agar dapat menjalankan setiap acara *marketing* yang ada disetiap bulannya dapat berjalan dengan baik dari pengetahuan yang *detail* tentang acara yang akan dijalankan.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 4 Acara Activity Kids dan Jajanan Tempo Doloe

4. Membuat rekap data dan Stock barang *marketing*

Membuat semua rekap data yang terkait dengan tugas yang dijalankan *Customer Service* untuk arsipan yang dibutuhkan apabila suatu hari

dibutuhkan. Data yang disimpan seperti data *Voucher*, *membership*, acara *marketing* yang telah dilakukan, dan masih banyak yang lainnya. Selain itu setiap harinya setelah buka toko wajib merekap data *stock* barang *marketing* yang ada di kasir-kasir seperti boneka, *tumblr*, dan tas agar mengetahui jumlah barang yang keluar dan akan dicocokkan apakah sesuai jumlah barang total dengan barang yang ada persediannya. Apabila barang *marketing* itu sudah tinggal sedikit dapat dibuatkan barang *marketing* yang baru lagi agar tidak kehabisan stock.

Transaction No	Voucher	Nilai Vocher	Total Sales	Description Promo	Period	Qty	User
MKT (GDP)							
5002203-29062019-0003	50000050137	50,000	1,297,230	Voucher STAR 50,000 Pay	29-Jun-19	1	inggar
<i>Summary Transactions</i>		50,000	1,297,230			1	

Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

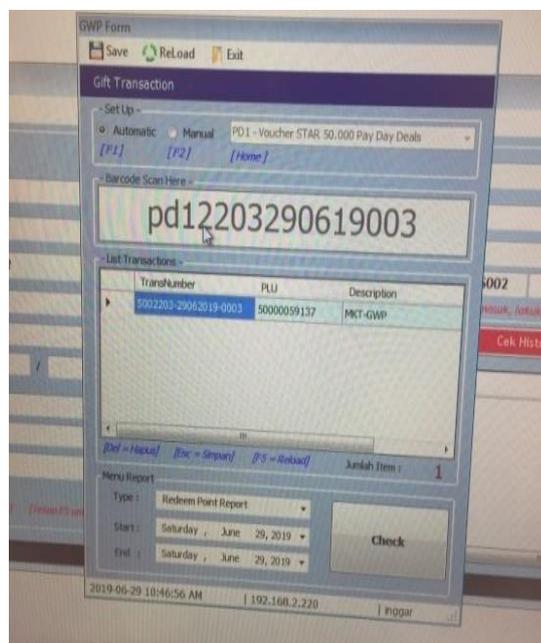
Gambar 3. 5 Report Voucher STAR



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 6 Display barang Marketing di kasir

Ketika diadakan acara *marketing* yang berhubungan dengan *voucher* tidak boleh dilakukan tanpa mengikuti *step by step* pemberian *voucher* agar tidak terjadi kesalahan bagi penulis dan pihak *STAR Department Store* juga. Maka dari itu *STAR Department Store* memiliki *system* sendiri untuk menyimpan *report voucher* yang keluar dengan cara *scan barcode* yang ada di *voucher* dengan struk untuk melihat apakah sesuai atau tidak. Kemudian *was* akan disimpan sebagai bukti dan *voucher* diberikan kepada pelanggan yang mendapat *voucher* tersebut. Dalam pemberian *voucher* juga tidak boleh salah, harus urut nomor *voucher* yang tersedia dan sesuai dengan nominal yang didapat *customer*.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 7 Sistem Penukaran Voucher STAR

5. Memberikan Informasi terkait promo dan acara *Marketing* kepada *customer*

Setiap ada *event* dibuatkan Spanduk yang dipasang di Mall, juga poster-poster yang dipasang di mall, di pintu masuk, kasir, dan di meja-meja kasir agar dilihat *customer* agar berkunjung datang dan berbelanja ke *STAR Department Store*. Juga dibantu dengan *Pegging* acara serta ditampilkan di

TV STAR dan Mall. Untuk lebih membantu lagi juga melalui VM poin. Informasi yang ditunjukkan melalui poster, TV serta *pegging* acara merupakan bentuk perhatian STAR *Department Store* kepada pelanggannya agar tidak ketinggalan informasi terkait acara dan promo yang ada di bulan tersebut.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 8 Poster STAR *Department Store*

6. Dapat menjalin hubungan koordinasi yang baik dengan rekan kerja

Penulis diharapkan dapat menjalin koordinasi yang baik dengan rekan kerja dari divisi lain karena diharuskan saling koordinasi untuk tugas operator. Tugas *Customer Service* pada umumnya sebagai operator penghubung dari pihak luar ke *office*, lalu juga memantau dan menghubungi apabila ada karyawan yang dicari lewat HT atau telepon untuk mempercepat koordinasi. Koordinasi yang baik akan membuat kerja lebih baik karena dapat memberikan *service* yang tepat waktu dan saling bekerja sama untuk memajukan STAR *Department Store*.

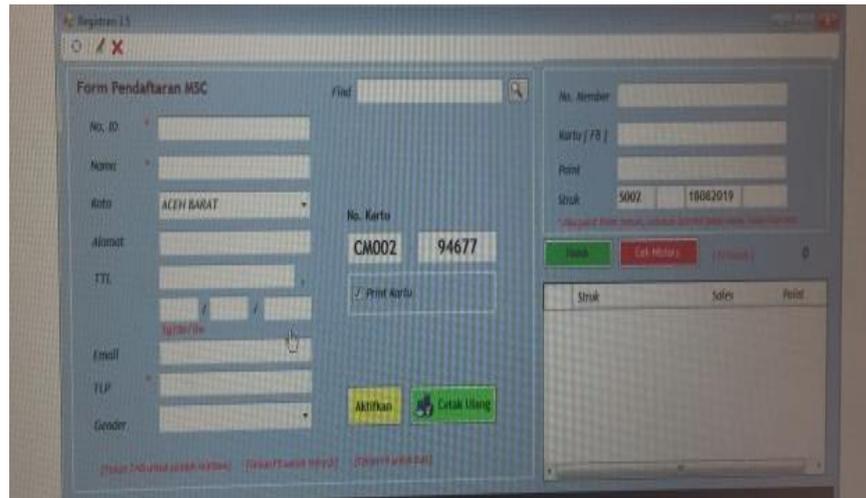


Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

***Gambar 3. 9* Koordinasi dengan rekan kerja**

7. Melakukan pembuatan *Membership card* dan perpanjangan *membership*

Penulis diharapkan dapat menarik minat *customer* untuk membuat kartu *membership MY STAR CARD* atau jika sudah punya tetapi kartu sudah *expired* maka dapat mencetak ulang kembali kartu. Banyak keuntungan yang dapat diperoleh oleh *customer* melalui kartu *membership* dari pengumpulan poin, potongan belanja, diskon di *brand* (merek) tertentu saja dan ada barang POM (*Promo of the Month*), *GWP* (*Give with Purchase*), *PWP* (*Purchase with Purchase*) yang berbeda-beda setiap bulannya. *Membership card* merupakan bentuk *service* yang diberikan *STAR Department Store* untuk sebagai bentuk layanan tambahan dari banyaknya keuntungan yang didapat pelanggannya. Pelanggan yang sudah puas berbelanja dengan jumlah transaksi yang cukup besar akan diberikan bonus *free* membuat kartu *membership* yang tidak ada batas *Expired* dan poin yang dapat dikumpulkan untuk potongan belanja. *Membership card* dibuat dengan meminta data diri pelanggan dari KTP atau SIM serta nomor telepon untuk mengisi data diri dan juga *email* untuk dikirimkan informasi terkait acara promo dan *gift voucher* seperti *birthday gift* dan hadiah untuk pelanggan *loyal*.



Sumber : Dokumentasi Pribadi dan STAR *Department Store* (2019)

Gambar 3. 10 Membership system dan Membership card

8. Melakukan *Survey*

Penulis selama magang juga diberikan tugas untuk melakukan *survey* kantin dan *survey* kepada pelanggan STAR *Department Store*. *Survey* kantin dimaksudkan untuk mengetahui kantin mana yang dapat dipertahankan dan kantin mana yang harus dibuang. Maka dari itu *survey* dilihat dari tingkat harga, banyaknya variasi makanan yang dijual, kebersihan, dan harga. Untuk *survey* pelanggan, penulis ditugaskan untuk melihat tingkat *service* yang diberikan kepada *pelanggan*, apakah sudah baik atau belum di benak konsumen. Mulai dari kecepatan layanan, keramahan karyawan, produk yang dibutuhkan. *Survey* ini merupakan bentuk perhatian dari STAR *Department Store* kepada para pelanggan dan karyawannya. Tujuannya agar karyawan senang bekerja dan dapat bekerja lebih baik lagi dan untuk pelangganya semakin puas berbelanja.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 11 Menyebarkan Survey Kantin

9. *Wrapping*

Wrapping merupakan tugas tambahan dari divisi *Customer Service* di *STAR Department Store*. Untuk membantu apabila ada *customer* yang ingin menjadikan produk yang dibelinya menjadi sebuah kado dikarenakan sulit membungkus kado sendiri, maka disediakan jasa membungkus kado. *Service* ini dikenakan biaya kertas kado atau paperbag saja tanpa biaya tambahan. *Wrapping* menjadi salah satu bentuk *service* tambahan karena mereka sudah memberikan keyakinan untuk membungkus barang mereka menjadi sebuah kado yang rapi dengan kehandalan yang dimiliki. Banyak *customer* merasa senang dengan adanya jasa *wrapping* ini karena membantu mereka untuk membungkus kado dengan indah dan rapi.



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2019)

Gambar 3. 12 Hasil Wrapping

Dari uraian pekerjaan yang dilakukan penulis sudah mencakup semua dimensi *Service Quality* RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Ressonpsiveness*). Mulai dari dimensi *Reliability* (kehandalan) di mana *STAR Department Store* sudah mampu memberikan kualitas layanan yang baik dimata *customer* sesuai yang dijanjikan seperti cepat dan sigap semua karyawan untuk melayani sehingga mereka senang untuk berbelanja. *STAR Department Store* akan berusaha menyelesaikan semua keluhan pelanggan secara cepat dan dipermudah. Acara yang dijalankan juga berbeda-beda setiap bulannya di mana semua acara bertujuan untuk menarik minat *customer* dan barang POM (*promo of the month*) yang menarik dan berbeda pula setiap bulannya.

Dimensi *Assurance* (kepercayaan) juga ada di setiap pekerjaan, dilihat dari kesopanan serta pengetahuan para karyawan serta keahlian dalam meningkatkan rasa kepercayaan dan keyakinan. penulis dituntut untuk belajar dan menghafal letak tempat- tempat di *STAR Department Store* dan mall serta produk-produk yang dijual dan letaknya dimana juga acara-acara *marketing* yang akan berlangsung agar dapat menjalankan pekerjaan dengan baik juga bisa menjawab setiap pertanyaan yang diajukan ke penulis bagi dari karyawan maupun *customer*. Semua perilaku karyawan *STAR* harus mencerminkan *I AM STAR* sesuai yang sudah dipelajari sebelum bekerja dan di *training*. Dalam setiap minggu juga ada *product Knowledge* agar semua karyawan tau bahan, harga, produk yang dijual terutama untuk *brand* baru. Penyampaian informasi di *STAR Department Store* juga melalui banyak media seperti di Mall, TV *store, banner, poster*, dll.

Setiap bekerja penulis dan karyawan lainnya juga dituntut untuk *grooming* yang baik dari mulai pakaian, sepatu, dan juga makeup agar baik tampilan kita untuk dilihat *customer* yang datang ke *STAR Department Store*. Selain penampilan saat bekerja, lingkungan bekerja juga wajib diperhatikan kerapihan dan kebersihannya agar *customer* nyaman berbelanja dan menjadi nilai plus dimata para pelangganya. Terbukti dari *Store* yang bersih, AC yang dingin, penerangan yang cukup sangat terang dan layout *store* teratur. Semua sarana dan prasarana yang digunakan juga sudah baik untuk mendukung segala kegiatan operasional berjalan dengan baik. Penampilan ini masuk ke dalam dimensi *Service Quality* yang *Tangibles* (tampilan).

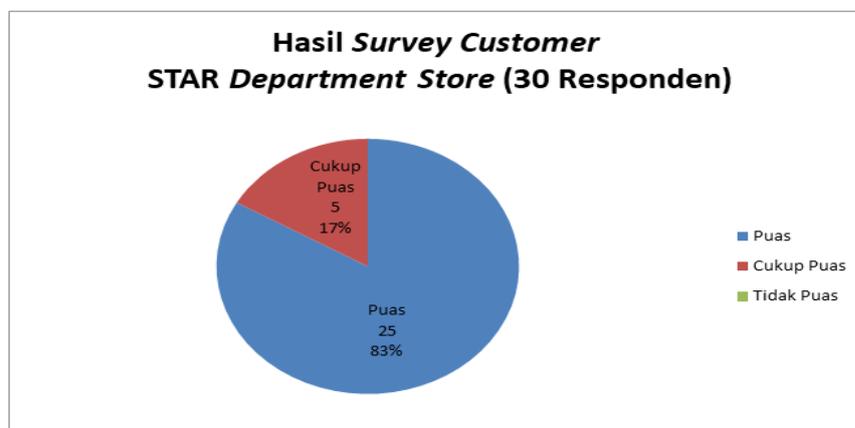
STAR *Department Store* juga sangat memperhatikan karyawan dan pelanggannya terbukti dari adanya *survey* yang dijalankan. *Survey customer* ingin melihat apakah *customer* sudah puas dengan layanan yang diberikan STAR dan apa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya untuk memperbaikinya. Ada pula acara cek kesehatan untuk para pelanggannya agar bisa cek kesehatan mereka, acara hari raya besar (hari raya Imlek, Lebaran, Natal), tanggal merah lainnya juga dirayakan (17 Agustus, Idul Adha, hari anak, dan lain sebagainya). Selain itu jika ada barang yang tertinggal pun akan disimpan dengan baik sampai ada pelanggan yang datang menyatakan barang itu miliknya. Bentuk perhatian ini dimasukkan dalam dimensi *Service Quality Empathy* (empati) yaitu keinginan memberikan perhatian secara mendalam bagi setiap pelanggan.

Untuk dimensi yang terakhir yaitu *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan serta memberikan jasa dengan tepat dan cepat. Semua pegawai STAR *Department Store* cukup cepat dan tanggap untuk menolong para pelanggannya seperti penukaran barang yang tidak dipersulit, sudah menggunakan alat pembayaran baru seperti GOPAY dan DANA, Penulis juga dituntut untuk menjawab pertanyaan dengan cepat dan benar baik secara pertanyaan langsung yang diajukan ataupun melalui telepon. Koordinasi juga penting untuk mempercepat komunikasi agar tidak ada *miss communication* dengan pihak yang bersangkutan maka dari itu sebagai *Customer Service* harus memberikan informasi dengan cepat ketika dibutuhkan.

Hasilnya banyak antusias pelanggan lama dan baru yang datang ke STAR *Department Store* untuk berbelanja kebutuhan pakaian dan perabotan rumah tangga mereka. *Review* baik dari para pelanggan juga banyak yang masuk dari mereka sendiri yang menyatakan senang dengan kualitas layanan di STAR *Department Store*. Serta penerapan indikator *service quality* yang baik pun membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan dari pelanggannya.

STAR *Department Store* tentu saja memiliki konsep bauran promosi seperti *Publicity* melalui poster di *store* dan di *mall*, TV, lalu *Events* dan *Experiences* seperti tema di bulan Agustus “Pesta Merah Putih” di mana memberikan suasana kemerdekaan dengan lagu daerah dan agustusan juga menjual makanan tradisional serta bonus jajanan tempo doloe, ada *Direct*

Marketing seperti *email* untuk pelanggan *loyalty* saat ulang tahun dan mendapatkan *voucher* belanja yang bisa digunakan di *STAR Department Store*, menerima telepon dari luar, lalu ada *Sales Promotion* dengan memajang produk *marketing* dan *Promo of the Month (POM)* di kasir-kasir untuk memancing pelanggan melihat dan membeli produk dan *Personal Selling* karena penulis bertatap muka dengan *customer* dan menjawab pertanyaan mereka. Melalui bauran promosi yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan penjualan produk akan *brand* (merek) yang tersedia.



Sumber : Penulis (2019)

Gambar 3. 13 Hasil Survey Customer STAR Department Stores

Untuk memperoleh *Customer Satisfaction* *STAR Department Store* menggunakan *survey* pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggannya sesuai dengan yang diharapkan mereka. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang sudah dapat manfaatnya dan akan merekomendasikan juga kepada orang lain. Sejauh *survey* yang sudah penulis lakukan sudah banyak pelanggan yang merasa puas akan layanan serta acara yang dijalankan. Produk yang dijual sudah berkualitas baik hanya saja masih kurang variasi produk sehingga mereka ingin diperbanyak produk yang dijual karena ada beberapa produk yang mereka cari tidak dijual. Untuk *layout* toko bagi para pelanggan yang datang sudah baik karena sudah membantu mereka untuk melihat produk yang dicari atau sekedar melihat-lihat dengan dibantu oleh poster-poster yang dipasang *VM (visual Merchandising)* seperti promo diskon atau produk yang dipajang.

Layanan *customer service* STAR *Department Store* sendiri dari penilaian pelanggan sudah cukup baik, ramah serta sigap untuk melayani pelanggan yang datang dan bertanya, *membership card*, *wrapping*, pengambilan *voucher*. Untuk acara promosi yang ada sudah baik hanya saja ada kurang dipromo-promo diskon yang diberikan tidak terlalu banyak. *Survey* kantin bagi para karyawan STAR juga dirasa sudah baik karena para karyawan sudah memberikan penilaian yang baik kepada para kantin yang ada. Metode keluhan dan saran juga digunakan STAR *Department Store* untuk melihat kepuasan para pelanggannya. Keluhan yang masuk dari para pelanggannya harus diselesaikan dengan cepat dan baik, serta saran yang masuk dari pelanggan ditampung juga untuk membuat STAR *Department Store* lebih baik kedepannya.

3.4.2 Kendala yang ditemukan

Selama menjalankan magang di PT. STAR Maju Sentosa, penulis menghadapi beberapa kendala, yaitu :

1. Dalam melayani *customer*, terkadang ada pertanyaan konsumen yang terlalu teknis dan penulis sulit untuk menjawab pertanyaan tersebut dikarenakan pengalaman yang masih kurang.
2. Ada beberapa *customer* yang tidak mau memberikan data diri mereka sehingga harus dijelaskan kembali perihal pembuatan *MY STAR CARD*.
3. Dalam melayani pembuatan *membership* ada beberapa keluhan atau komplain yang penulis kurang mengetahui cara mengatasinya karena kurang memahami sistem.
4. Keterbatasan perangkat kerja karena *computer* yang digunakan penulis memiliki *password* untuk mengaksesnya sehingga penulis mengalami kendala dalam menggunakannya.
5. Informasi yang diberikan STAR *Department Store* di Poster lalu TV masih terkadang masih ada kesalahan informasi baik seperti tanggal maupun penulisan saat sudah dipublikasikan, sehingga harus revisi kembali.
6. *Website* yang dimiliki STAR *Department Store* untuk saat ini belum diperuntukan untuk kegiatan penjualan secara *online*.

3.4.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Untuk mengatasi kendala selama melakukan kerja magang di PT. STAR Maju Sentosa, penulis melakukan beberapa hal, yaitu :

1. *Product Knowledge*

Penulis mempelajari semua *product Knowledge* agar dapat menjawab ketika ditanya oleh *customer*, diperhatikan dalam memberikan jawaban agar tidak salah, dan mempelajari setiap fungsi produk untuk menghindari kekeliruan dalam menjelaskan fungsi dari suatu produk kepada *customer*.

2. *Service Quality*

Penulis berupaya memberikan layanan yang terbaik kepada *customer* agar mereka puas akan memberikan dampak yang baik kepada STAR serta berusaha menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh *customer* dengan sebaik mungkin. Menyusun meja dan ruangan kerja serapi mungkin dan rajin dibersihkan seminggu sekali agar *customer* dapat merasa nyaman.

3. *Data Management*

Setiap pekerjaan dibuat *report* agar mengetahui perkembangan jumlah pembuatan kartu *membership* dan barang *marketing*. Selain itu juga untuk bahan penyusunan rencana kegiatan berikutnya.

4. Koordinasi

Ketika penulis mengalami masalah dalam mengakses system di *computer* agar tidak terjadi kesalahan penulis bertanya kode untuk mengaksesnya kepada PIC *customer service* lalu dicatat kode yang digunakan agar tau passwordnya, tetapi apabila tidak bisa juga dibuka maka harus melapor ke bagian IT untuk membantu membukanya.

5. Meminimalisir kesalahan dalam publikasi

Sebaiknya STAR *Department Store* lebih detail dalam memeriksa Poster yang akan disebar agar tidak terjadi kesalahan.

6. *Website online*

STAR *Department Store* bisa lebih aktif lagi untuk *website* yang dimiliki untuk berinteraksi dengan pelanggannya juga bisa mencoba penjualan *online* agar dapat mengikuti perkembangan teknologi.