



**PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
RETENSI KLIEN PADA PT. KONSULTAN BERKAH
INDONESIA**

LAPORAN PRAKTIK KERJANYATA

**Oleh:
Pramadya Gading Khairun Nissa
NIM 220803103031**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2025**



**PERAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN
RETENSI KLIEN PADA PT. KONSULTAN BERKAH
INDONESIA**

LAPORAN PRAKTIK KERJANYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan Program
Studi D3 Kesekretariatan dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**Oleh:
Pramadya Gading Khairun Nissa
NIM 220803103031**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
2025**

PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan Rahmat, hidayah, karunia, ridho, dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir
2. Orang tua saya tercinta, Rosid Hartono dan Rita Kartika Yanti yang semangat, cinta dan kasihnya tidak pernah terputus. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan kepada saya, mereka adalah inspirasi dan motivasi saya mencapai kesuksesan ini
3. Diriku sendiri, yang telah berjuang keras, tidak menyerah, dan terus melangkah maju. Terima kasih atas kesabaran, ketekunan, dan semangat yang tak pernah padam. Aku bangga dengan diriku sendiri yang telah mencapai titik ini.
4. Rasya Dannesh dan Kayla Adena, adik-adikku tercinta, terima kasih atas kebahagiaan, dan keceriaan yang kalian berikan.
5. Seluruh keluarga dan teman-teman terdekat saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan mendampingi saya untuk menyelesaikan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

MOTTO

"Tidak ada yang sia-sia di dunia ini. Segala sesuatu yang terjadi adalah bagian dari takdir-Nya."

(Q.S. Al-Baqarah 2:286)

“Barang siapa yang tidak mau merasakan pahitnya belajar, makai ia akan merasakan hinanya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

"Kamu bisa menunda tapi waktu tidak akan menunggu”

(Benjamin Franklin)

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Pramadya gading Khairun Nissa
NIM : 220803103031
Program Studi : D3 Kesekretariatan
Judul : Peran *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Retensi Klien pada Perusahaan Konsultan

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa laporan Praktik Kerja Nyata yang saya buat adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 28 April 2025

Yang menyatakan,



Pramadya Gading Khairun Nissa

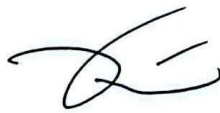
NIM 220803103031

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN INI TELAH DISETUJUI

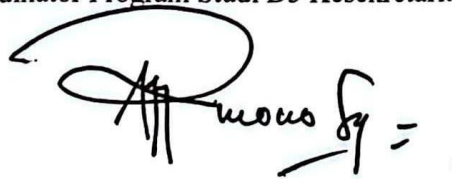
7 Mei 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Diana Sulianti K. Tobing, SE.,M.Si.,CRA.,CMA.
NIP 197412122000122001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi D3 Kesekretariatan



Drs. Marmono Singgih. M.Si., AFA.,CRA.
NIP 196609041990021001

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN PEMASARAN DI PT. KONSULTAN BERKAH INDONESIA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Pramadya gading Khairun Nissa
NIM : 220803103031
Program Studi : D3 Kesekretariatan

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

18 Juni 2025


dan dinyatakan telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Pembimbing

Tanda Tangan

1. Pembimbing Utama


Nama : Dr. Diana Sulianti K. Tobing, SE., M.Si., CRA.,CMA
NIP : 196604081991031001


(.....)

Penguji

1. Penguji Utama

Nama : Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D., CMA.
NIP : 196604081991031001


(.....)

2. Penguji Anggota

Nama : Abdul Muhsyi, S.Kom., MMSI.
NIP : 199102282019031022


(.....)

RINGKASAN

Kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan di PT. Konsultan Berkah Indonesia sebagai salah satu syarat dalam penyusunan tugas akhir, dengan periode pelaksanaan sejak tanggal 10 Februari 2025 sampai dengan 24 April 2025. Laporan PKN ini berjudul "Penerapan *Service Excellence* untuk Meningkatkan Retensi Klien pada PT. Konsultan Berkah Indonesia", yang berfokus pada bagaimana pelayanan prima dapat diterapkan untuk meningkatkan loyalitas klien.

Program utama selama pelaksanaan PKN adalah kegiatan *On the Spot (OTS)*, yaitu kunjungan langsung ke berbagai instansi, lembaga pendidikan maupun non-pendidikan dengan tujuan untuk memasarkan layanan yang dimiliki perusahaan serta untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen yang sudah ada. Program yang kedua adalah perencanaan dan pelaksanaan *workshop* bertema "*Speak To Impress, Serve To Inspire*". Kegiatan ini mencakup perencanaan konsep acara, penyusunan kebutuhan kegiatan, monitoring jalannya acara, serta penyusunan laporan akhir kegiatan sebagai bahan evaluasi.

Selain dua program utama tersebut, terdapat pula sejumlah aktivitas pendukung yang dijalankan. Dalam program OTS, turut berkontribusi dalam perencanaan lokasi kunjungan berikutnya serta penyusunan surat kerja sama sebagai bagian dari strategi pemasaran. Di samping itu, juga terlibat dalam proses rekrutmen tenaga kerja untuk perusahaan klien, yaitu PT. Sumber Alfamaria Trijaya TBK, di mana PT. Konsultan Berkah Indonesia berperan sebagai pihak ketiga penyedia jasa rekrutmen. Dalam kegiatan ini, berperan dalam memeriksa serta memastikan kelengkapan dokumen pelamar, serta melakukan pendataan administrasi.

Adapun kendala yang dihadapi selama pelaksanaan PKN antara lain adalah pembagian tugas yang kurang jelas sehingga menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan kerja. Selain itu, keterbatasan waktu yang tersedia ditambah dengan banyaknya beban tugas yang harus diselesaikan sering kali menjadi tantangan tersendiri, terlebih karena kegiatan PKN dijalankan bersamaan dengan proses penyusunan tugas akhir.

PRAKATA

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena laporan PKN ini telah selesai disusun dalam rangka memenuhi kewajiban penulis untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Program Studi Diploma 3 Kesekretariatan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Penulisan Laporan PKN ini banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
2. Drs. Marmono Singgih, M.Si. Selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember
3. Dr. Diana Sulianti K. Tobing. SE.,M.Si.,CRA.,CMA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat dibutuhkan dalam penyusunan laporan PKN ini
4. Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D., CMA dan Abdul Muhsyi, S.Kom., MMSI selaku Dosen Penguji Laporan Praktik Kerja Nyata yang telah membimbing serta meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyempurnakan tugas akhir ini.
5. Dinny Kurniawatie, S.E., M.M selaku Pimpinan PT. Konsultan Berkah Indonesia serta supervisor PKN, dan staff human capital Ika Foni Habsari yang telah membimbing penulis selama PKN.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan PKN ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jember, 13 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata.....	1
1.2 Fokus PKN	2
1.3 Tujuan PKN.....	2
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 <i>Service Excellence</i>	3
2.2 Retensi Klien	4
2.3 Hubungan antara <i>Service Excellence</i> dengan Retensi Klien	4
BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA	5
3.1 Sejarah Singkat dan Visi misi.....	5
3.2 Visi dan Misi PT. Konsultan Berkah Indonesia	6
3.2.1 Visi	6
3.2.2 Misi.....	6
3.3 Struktur Organisasi dan Gambaran Tugas	6
3.3.1 Struktur Organisasi	6
3.3.2 Gambaran Tugas PT. Konsultan Berkah Indonesia	7
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	8
4.1 Kegiatan Utama Selama PKN	8
4.1.1 Membuat Surat Penawaran Kerja Sama	8
4.1.3 Program Kunjungan Retensi Klien	10
4.1.4 <i>Workshop “Speak To Impress, Serve To Inspire”</i>	11
4.2 Kegiatan Tambahan Selama PKN.....	13
4.2.1 Membantu Proses Rekrutmen Tenaga Kerja untuk Klien Perusahaan	13
4.2.2 Mengirim Surat Penawaran Kerja Sama Melalui Email	14
4.2.3 Sesi Pembekalan dan Pemahaman Materi	15
4.2 Identifikasi Masalah	16
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	17
5.1 Kesimpulan	17
5.2 Saran.....	17
DAFTAR PUSTAKA	18
LAMPIRAN – LAMPIRAN	20

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jam Kerja Praktik Kerja Nyata	2
Tabel 1. 2 Alokasi Kegiatan PKN.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Konsultan Berkah Indonesia.....	6
Gambar 4. 1 Contoh surat penawaran kerjasama	9
Gambar 4. 2 Kegiatan On The Spot di SMKN 3 Jember	10
Gambar 4. 3 Kegiatan Program Kunjungan Retensi Klien.....	11
Gambar 4. 4 Pembukaan <i>workshop</i> “ <i>Speak To Impress, Serve To Inspire</i> ”	12
Gambar 4. 5 Kegiatan <i>Workshop</i> “ <i>Speak To Impress, Serve To Inspire</i> ”	13
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025	13
Gambar 4.6 Flowchart <i>Recruitment</i> Pegawai PT. Sumber Alfaria Trijaya.....	14
Gambar 4.7 Mahasiswa membantu pengecekan kelengkapan berkas	14
Gambar 4.8 Isi Email Surat Penawaran Kerja Sama	15
Gambar 4.9 Pembekalan Mahasiswa	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Alokasi Kegiatan PKN	20
Lampiran 2. Surat Keterangan Kesiadaan PKN.....	22
Lampiran 3. Sertifikat PKN.....	23
Lampiran 4. Nilai PKN.....	24
Lampiran 5. Absensi kegiatan selama PKN	26
Lampiran 6. Kartu Konsultasi PKN.....	28
Lampiran 7. Jadwal Pelaksanaan (Logbook) tugas Praktik di obyek PKN	29
Lampiran 8. Dokumentasi kegiatan selama PKN	38

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja Nyata

Di era globalisasi yang semakin berkembang pesat, persaingan antar perusahaan konsultan semakin ketat. Untuk dapat bertahan dan berkembang, perusahaan konsultan tidak hanya harus menyediakan layanan yang berkualitas, tetapi juga mampu mempertahankan hubungan jangka panjang dengan klien. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan menerapkan prinsip *Service Excellence* yang berfokus pada pemberian pengalaman terbaik bagi klien di setiap tahap interaksi dengan perusahaan. Dalam dunia konsultan, pelayanan yang memuaskan sangat berpengaruh terhadap retensi klien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kelangsungan dan kesuksesan perusahaan.

PT. Konsultan Berkah Indonesia (PT. KBI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan sumber daya manusia, dengan layanan yang meliputi pelatihan, seminar, tes STIFIn, pengembangan *mental health*, *public speaking*, serta kegiatan motivasi dan *team building*. Dengan banyaknya pesaing di industri yang sama, PT. KBI menghadapi tantangan dalam mempertahankan klien dan memastikan klien tetap setia menggunakan jasa mereka dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penting bagi PT. KBI untuk menerapkan *Service Excellence* dalam setiap aspek pelayanan yang mereka berikan.

Keterkaitan dengan program studi D3 Kesekretariatan adalah bahwa sekretaris memiliki peran penting dalam memastikan *Service Excellence*. Tugas ini mencakup pengelolaan informasi yang rapi, penjadwalan yang teratur, menanganikan keluhan dengan cepat, serta menjaga kerahasiaan data klien. Semua hal tersebut diajarkan dalam kurikulum karena bertujuan membekali mahasiswa dengan keterampilan administratif dan komunikasi yang dibutuhkan di dunia kerja. Konsep *Service Excellence* atau layanan unggul menjadi fokus utama dalam pembahasan ini. Dalam konteks perusahaan konsultan, sekretaris sering menjadi orang pertama yang berinteraksi dengan klien baik melalui telepon, email, maupun secara langsung. Kemampuan untuk memberikan layanan yang ramah, cepat tanggap, dan profesional sangat berpengaruh terhadap kepuasan klien, yang pada akhirnya akan mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.

1.2 Fokus PKN

PKN dilaksanakan di PT. Konsultan Berkah Indonesia yang berlokasi di Perumahan Pondok Mutiara Regency Blok B RT 004/RW 028 Tegal Besar, Kaliwates, Jember, Jawa Timur pada tanggal 10 Februari sampai dengan 24 April 2025 dengan durasi selama **272** jam. Adapun jam kerja di PT. Konsultan Berkah Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jam Kerja Praktik Kerja Nyata

Hari	Waktu (WIB)	
	Jam Kerja	Istirahat
Senin	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Selasa	08.00 – 15.00	12.00 - 13.00
Rabu	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Kamis	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Jumat	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00

Sumber: Data PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

Selain jam kerja, terdapat alokasi kegiatan PKN untuk mengetahui apa saja yang dikerjakan selama kurang lebih 2 bulan di PT. Konsultan Berkah Indonesia dapat dilihat pada Lampiran 1.

1.3 Tujuan PKN

Tujuan kegiatan PKN yang dilakukan di PT. Konsultan Berkah Indonesia yakni sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memahami strategi *Service excellence* dalam pelayanan pada PT. Konsultan Berkah Indonesia
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan demi menjaga loyalitas klien pada PT. Konsultan Berkah Indonesia
- c. Untuk mengidentifikasi kendala dalam penerapan *service excellence* serta mencari solusi untuk meningkatkan retensi klien pada PT. Konsultan Berkah Indonesia.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Service Excellence*

Service excellence atau pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Menurut (Lintang Ayuninggar, 2023) *service excellence* adalah suatu hal yang terpenting dan mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan. Menurut (Wijaya et al., 2022), pelayanan prima merupakan inovasi yang bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memenangkan persaingan antar lembaga. Melayani pelanggan dengan baik akan membuat pelanggan merasa diistimewakan, dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan juga akan sangat membuat pelanggan senang (Laili & Rahman, 2024). Jika suatu perusahaan memiliki pelayanan prima yang baik serta berhasil, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan dan pendapatan yang akan terus meningkat. (Suparman, 2019) menyatakan bahwa pegawai yang berperan sebagai *frontliner* memegang tanggung jawab penting dalam membentuk kesan pertama terhadap perusahaan. Tugas ini dilakukan melalui sikap ramah, sopan, dan kemampuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Menurut (Wier Ritonga, 2020) *Service Excellence* atau pelayanan prima terdiri dari enam elemen penting, yaitu:

- a. Kemampuan (*ability*), yakni kemampuan kerja dalam bidang yang ditekuni serta keterampilan berkomunikasi secara efektif.
- b. Sikap (*attitude*), yaitu perlakuan positif yang ditunjukkan saat berhadapan langsung dengan pelanggan.
- c. Penampilan (*appearance*), yang mencakup penampilan fisik dan non-fisik yang mencerminkan kredibilitas dan profesionalitas di mata pelanggan.
- d. Perhatian (*attention*), yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, termasuk dalam memahami keinginan, kebutuhan, serta saran dan kritik yang diberikan.
- e. Tindakan (*action*), berupa kegiatan nyata yang dilakukan untuk melayani pelanggan secara langsung.
- f. Tanggung jawab (*accountability*), yaitu sikap keberpihakan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian dalam meminimalkan ketidakpuasan.

2.2 Retensi Klien

Retensi klien adalah bentuk dari kesetiaan pelanggan yang terlihat dari berapa sering mereka membeli kembali produk atau menggunakan layanan dari perusahaan. Menurut (Akbar et al., 2024) retensi klien adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan. Fokus utama dari retensi pelanggan adalah meminimalkan tingkat pemutusan hubungan serta meningkatkan nilai pelanggan dalam jangka panjang. (Fajri & Normayasari, 2022) mengatakan bahwa salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan mempertahankan pelanggan yang ada, karena mencari pelanggan baru membutuhkan biaya yang lebih besar dari pada mempertahankan pelanggan yang ada. (Aditya Wardhana, 2024) menegaskan bahwa tingkat retensi yang tinggi menunjukkan rendahnya tingkat kehilangan klien, yang pada akhirnya mencerminkan efektifitas pelayanan perusahaan.

2.3 Hubungan antara *Service Excellence* dengan Retensi Klien

Dalam industri jasa, retensi pelanggan merupakan salah satu indikator kinerja yang sangat krusial. Menurut (Gede & Tirtawati, 2021) retensi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu kepuasan pelanggan, penyampaian pesan positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*), keinginan untuk melakukan pembelian ulang, serta loyalitas terhadap perusahaan penyedia jasa. Semakin puas pelanggan terhadap suatu produk, maka akan semakin tinggi keinginan pelanggan tersebut untuk ingin menggunakan kembali produk dari perusahaan yang sama (Putra & Rahardjo, 2022). (Darmawan et al., 2020) juga menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan, semakin besar retensi mereka. Pelanggan yang puas cenderung menghasilkan *word of mouth* yang positif dan memberikan kontribusi finansial yang signifikan bagi perusahaan. (Sinambela et al., 2022) mengatakan peningkatan kualitas layanan secara nyata dapat mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa yang sama di masa mendatang. (Wiryono et al., 2024) dengan memberikan layanan yang baik dan menjaga reputasi perusahaan akan membantu organisasi menjalin hubungan yang lebih kuat dengan klien.

BAB 3. GAMBARAN UMUM OBJEK PRAKTIK KERJA NYATA

3.1 Sejarah Singkat dan Visi misi

PT. Konsultan Berkah Indonesia merupakan perusahaan yang berdiri di Kabupaten Jember dan beroperasi sejak 22 November 2020 . Meskipun pada awal pendiriannya belum terdaftar secara legal, perusahaan ini kemudian resmi memperoleh status hukum pada tanggal 23 Desember 2023 yang di dirikan dan dipimpin oleh Ibu Dinny Kurniawatie S.E.,M.M. PT. Konsultan Berkah Indonesia dikenal sebagai salah satu pionir di bidang pengembangan sumber daya manusia (SDM) di wilayah Jember, dengan komitmen untuk membangun keunggulan SDM baik secara individu maupun organisasi.

Pendirian PT. Konsultan Berkah Indonesia didorong oleh potensi besar Kabupaten Jember dalam SDM serta pertumbuhan sektor industri dan ekonomi. Melihat tingginya kebutuhan akan layanan konsultasi profesional, perusahaan ini hadir untuk mendukung berbagai pihak dalam menghadapi tantangan dan peluang. Dengan pengalaman dan lisensi di bidang pengembangan SDM, perusahaan berkomitmen memberikan solusi inovatif serta menjalin kemitraan strategis dengan instansi pemerintah, akademisi, pelaku usaha, dan lembaga profesional guna memperluas jaringan dan meningkatkan kualitas layanan.

Sejak awal berdirinya, PT. Konsultan Berkah Indonesia telah berhasil melayani berbagai *project* dari beragam sektor, mulai dari instansi pendidikan, instansi pemerintah dan non-pemerintah. Perusahaan ini bergerak di bidang pengembangan SDM, dengan fokus utama pada peningkatan kompetensi individu maupun organisasi. Melalui pelatihan kinerja, seminar, *workshop*, serta evaluasi kompetensi dibidang *soft skill*, *hard skill*, kinerja SDM, Pendidikan, dan pengembangan organisasi, PT. Konsultan Berkah Indonesia secara konsisten mendukung peningkatan kualitas SDM yang adaptif dan unggul. Dengan semangat untuk terus berkembang dan berinovasi, perusahaan ini optimis dapat menjadi salah satu konsultan SDM terkemuka, tidak hanya di Jember, tetapi juga di wilayah yang lebih luas.

3.2 Visi dan Misi PT. Konsultan Berkah Indonesia

Berikut adalah Visi dan Misi PT. Konsultan Berkah Indonesia:

3.2.1 Visi

Menjadi perusahaan pengembangan sumber daya manusia terbaik dalam mencapai pertumbuhan dan keberhasilan yang berkelanjutan.

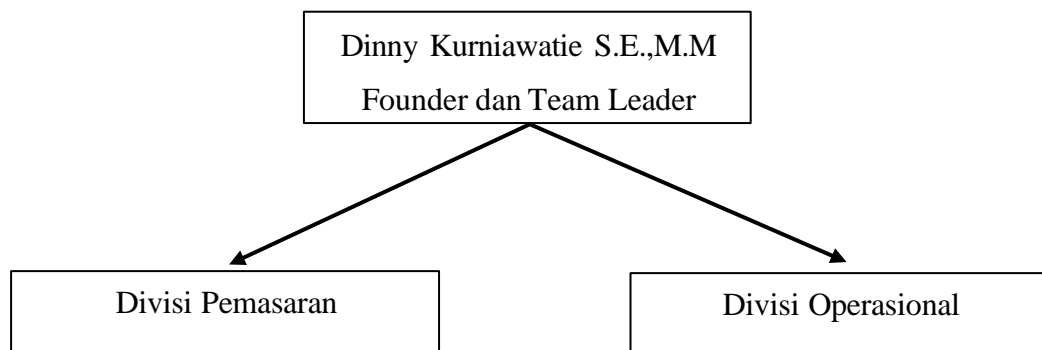
3.2.2 Misi

- a. Memberikan layanan konsultasi dan pelatihan SDM yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan klien.
- b. Mengembangkan potensi individu dan organisasi melalui pendekatan profesional dan berbasis data
- c. Menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak untuk meningkatkan efektivitas program pengembangan SDM

3.3 Struktur Organisasi dan Gambaran Tugas

3.3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Konsultan Berkah Indonesia dapat dilihat pada gambar 3.3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Konsultan Berkah Indonesia

Sumber : PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2024

3.3.2 Gambaran Tugas PT. Konsultan Berkah Indonesia

Adapun gambaran tugas yang terkait dengan struktur organisasi dari PT. Konsultan Berkah Indonesia yaitu:

1. Team Leader, bertanggung jawab, mengawasi dan membawahi semua divisi, membantu dan ikut menyusun program kerja di semua divisi serta mengatur siklus keuangan perusahaan
2. Divisi Pemasaran, bertanggung jawab dan memasarkan semua produk pada segmen sekolah, universitas, pondok pesantren, lembaga non swasta dan Yayasan, serta membantu divisi lain dan ikut bekerjasama dalam suatu kondisi dan menjalankan administrasi pada divisi terkait.
3. Divisi Operasional, bertanggung jawab untuk semua operasional perusahaan, administrasi di semua divisi dan perusahaan, mengatur jadwal dan perlengkapan yang berhubungan dengan semua kegiatan bisnis perusahaan, serta membantu divisi lain dan ikut bekerjasama dalam suatu kondisi.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kegiatan Utama Selama PKN

Praktik Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan mulai tanggal 10 Februari hingga 24 April 2025 di PT. Konsultan Berkah Indonesia, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa konsultasi dan pengembangan sumber daya manusia. Selama pelaksanaan PKN, terdapat berbagai kegiatan yang dilakukan guna mendukung proses pembelajaran di dunia kerja secara langsung. Kegiatan utama yang dijalankan juga memiliki keterkaitan dengan judul yang diangkat dalam laporan ini, yaitu "Penerapan *Service Excellence* untuk Meningkatkan Retensilien pada PT. Konsultan Berkah Indonesia".

4.1.1 Membuat Surat Penawaran Kerja Sama

Kegiatan membuat surat penawaran kerjasama merupakan bagian penting dalam proses pemasaran layanan yang dilakukan oleh PT. Konsultan Berkah Indonesia, khususnya dalam rangka mendukung program OTS (*On The Spot*). Surat ini berfungsi sebagai media formal untuk memperkenalkan layanan perusahaan kepada instansi atau lembaga yang menjadi target kerjasama, serta sebagai langkah awal untuk menjalin komunikasi dan peluang kemitraan jangka panjang. Selama kegiatan ini, mahasiswa terlibat secara langsung dalam seluruh proses penyusunan surat penawaran, mulai dari pengumpulan data, penyesuaian format surat, hingga penyusunan isi dan konfirmasi data penandatanganan. Dalam penyusunannya, surat penawaran kerjasama mencakup beberapa elemen penting, antara lain: identitas lengkap perusahaan, tujuan pengiriman surat, jenis layanan yang ditawarkan, nama instansi tujuan, informasi kontak, serta nama dan jabatan dari pihak perusahaan yang bertanggung jawab dan akan menandatangani surat tersebut. Format surat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan karakteristik instansi yang dituju, agar lebih relevan dan menarik perhatian penerima. Pembuatan surat penawaran ini juga mencerminkan prinsip komunikasi bisnis yang efektif, di mana isi surat disusun secara ringkas namun informatif, menggunakan bahasa yang formal, sopan, dan mudah dipahami. Gambar Surat Penawaran Kerja Sama dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Contoh surat penawaran kerjasama
 Sumber: PT. Konsultan Bekah Indonesia, 2025

4.1.2 *On The Spot (OTS)*

Kegiatan *On The Spot (OTS)* adalah kunjungan langsung ke berbagai instansi atau lembaga calon klien yang bertujuan memperkenalkan dan menawarkan layanan yang disediakan oleh PT. Konsultan Berkah Indonesia. Dalam prosesnya, tim perusahaan mengunjungi lokasi calon klien untuk memberikan informasi mengenai layanan, manfaat yang diperoleh, serta membangun hubungan yang lebih intens dengan pendekatan personal yang profesional. Kegiatan ini berfokus pada kemampuan tim dalam menyampaikan pesan pemasaran secara efektif dan menjaga sikap profesional selama interaksi awal dengan calon klien. Mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini berkesempatan untuk belajar bagaimana melakukan komunikasi pemasaran yang baik dan membuka peluang kerja sama di masa depan.

Peran *service excellence* dalam kegiatan *On The Spot* sangat penting, karena melalui penerapan prinsip-prinsip seperti kemampuan (*ability*) dalam berkomunikasi secara jelas dan persuasif, sikap (*attitude*) yang ramah dan sopan, serta perhatian (*attention*) terhadap kebutuhan dan respon calon klien, tim dapat menciptakan kesan positif yang memperkuat peluang terjalinnnya kerja sama.

Meskipun fokus utama adalah pengenalan layanan, prinsip *service excellence* menjadi fondasi agar interaksi berjalan efektif dan profesional, serta membangun kepercayaan awal yang sangat dibutuhkan dalam proses pemasaran dan negosiasi dengan calon klien.



Gambar 4.2 Kegiatan On The Spot di SMKN 3 Jember
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

4.1.3 Program Kunjungan Retensi Klien

Program kunjungan retensi klien adalah kunjungan langsung ke lokasi klien lama dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan menjaga loyalitas mereka agar tetap melanjutkan kerja sama dengan PT. Konsultan Berkah Indonesia. Kegiatan ini memiliki peran strategis dalam retensi klien, dengan memastikan bahwa klien yang sudah ada tetap merasa puas dan ingin melanjutkan kerja sama. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa interaksi berkelanjutan dan kualitas layanan yang tinggi dapat memperkuat loyalitas klien (Wardhana, 2024).

Selama kunjungan, tim melakukan monitoring dan evaluasi layanan, menerima umpan balik, serta menindaklanjuti kritik dan saran dari klien sebagai bahan perbaikan layanan. Tim juga menawarkan solusi atau layanan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan klien. Pendekatan yang digunakan bersifat personal dan profesional untuk membangun kembali kepercayaan dan loyalitas klien. Mahasiswa yang terlibat dalam program ini dapat mempelajari penerapan prinsip *service excellence* yang mencakup kemampuan (*ability*) dalam komunikasi dan penyampaian solusi, sikap (*attitude*) yang ramah dan sopan, perhatian (*attention*) terhadap kebutuhan dan masukan klien, serta tanggung jawab (*accountability*) dalam menindaklanjuti permintaan dengan cepat dan tepat.

Melalui program kunjungan retensi klien ini, mahasiswa juga belajar pentingnya menjaga kepercayaan (*trust*) dan menerapkan *customer focus*, yaitu memahami serta menyesuaikan pendekatan layanan dengan kebutuhan spesifik klien. Penerapan prinsip-prinsip tersebut menjadi dasar penting dalam membangun loyalitas klien yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap peningkatan retensi klien. Sebagaimana dijelaskan oleh (Baruna Horizon, 2022), *service excellence* yang optimal dapat meningkatkan kemungkinan klien untuk terus melanjutkan kerja sama dengan perusahaan dalam jangka panjang.



Gambar 4.3 Kegiatan Program Kunjungan Retensi Klien
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

4.1.4 *Workshop “Speak To Impress, Serve To Inspire”*

Workshop bertema “*Speak To Impress, Serve To Inspire*” bertujuan untuk mengasah keterampilan komunikasi peserta serta memberikan pelayanan yang profesional. Acara ini selaras dengan konsep *service excellence*, yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan pelayanan optimal sebagai kunci untuk membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan klien. Dalam hal ini, kemampuan berbicara dengan percaya diri dan memberikan pelayanan yang ramah serta profesional sangat penting untuk menciptakan kesan pertama yang positif dan menjaga kepercayaan klien. *Workshop* ini diadakan di Kampus Vokasi Jubung, dengan PT. Konsultan Berkah Indonesia bekerja sama dengan Laboratorium Perkantoran dan Perbankan, serta mendapatkan dukungan penuh dari pihak kampus. Ibu Sri Wahyu Lely Hana, S.E., M.Si., selaku Ketua Laboratorium

Perkantoran dan Perbankan, membuka acara dengan sambutan, sedangkan Bapak Satrio Budi Utomo, S.T., M.T., Koordinator Kampus Vokasi Jubung, memberikan sambutan resmi yang menandai dimulainya kegiatan.

Pelaksanaan *workshop* ini melalui beberapa tahap penting, seperti perencanaan acara, pemilihan pembicara, penyiapan materi, pengaturan perlengkapan, hingga evaluasi kegiatan. Selama tahapan tersebut, kualitas pelayanan kepada peserta tetap dijaga dengan baik, mencerminkan penerapan prinsip *service excellence* dalam setiap aspek kegiatan. Bagi mahasiswa, *workshop* ini menjadi kesempatan untuk memperoleh pengalaman langsung dalam merencanakan acara, bekerja sama dengan berbagai pihak, serta mengatasi tantangan yang ada. Selain itu, mahasiswa juga dapat mempelajari secara langsung bagaimana konsep *service excellence* diterapkan dalam praktik, terutama dalam memberikan pelayanan yang dapat memperkuat hubungan profesional dan meningkatkan kepuasan klien.

Acara ini juga menekankan pentingnya lima elemen utama dalam *service excellence*, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*). Dengan membekali peserta dengan keterampilan berbicara dan pelayanan yang baik, *workshop* ini turut mendukung peningkatan citra perusahaan serta membantu dalam upaya retensi klien.

Pelayanan yang optimal tidak hanya mempererat hubungan dengan klien, tetapi juga meningkatkan loyalitas klien, yang menjadi faktor kunci dalam mempertahankan hubungan jangka panjang. Dokumentasi kegiatan *workshop* dapat dilihat pada gambar 4.4. dan 4.5.



Gambar 4.4 Pembukaan *workshop* “*Speak To Impress, Serve To Inspire*”
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025



Gambar 4.5 Kegiatan *Workshop “Speak To Impress, Serve To Inspire”*
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

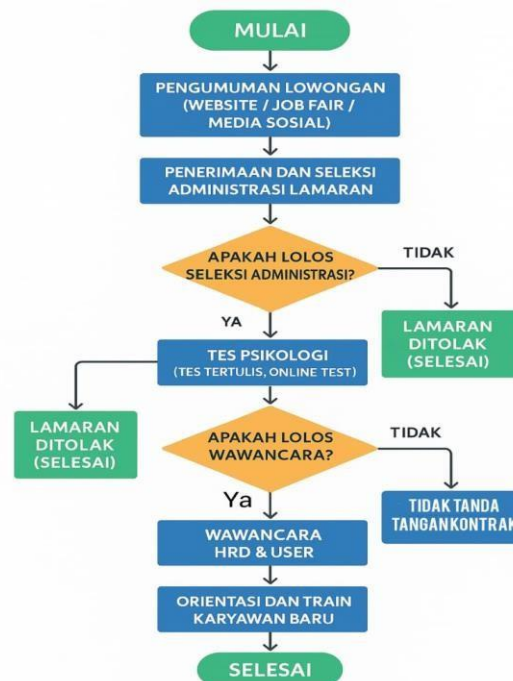
4.2 Kegiatan Tambahan Selama PKN

Selain melakukan aktivitas utama PKN yang sesuai dengan judul laporan, kegiatan PKN lain yang dilakukan antar lain sebagai berikut:

4.2.1 Membantu Proses Rekrutmen Tenaga Kerja untuk Klien Perusahaan

Dalam kegiatan ini mahasiswa dilibatkan dalam proses rekrutmen tenaga kerja untuk salah satu klien PT. Konsultan Berkah Indonesia, yaitu PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Dalam kerja sama ini, PT. Konsultan Berkah Indonesia berperan sebagai vendor rekrutmen, yaitu bertugas membantu klien dalam proses pencarian dan seleksi calon karyawan.

Tugas mahasiswa dalam kegiatan ini dimulai dari memeriksa kelengkapan dokumen para pelamar, seperti fotokopi KTP, ijazah, surat lamaran, dan dokumen pendukung lainnya. Setelah itu, juga melakukan pendataan administrasi.



Gambar 4.6 Flowchard Proses *Recruitment* Pegawai PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.
Sumber: Dokumen Praktik Kerja Nyata

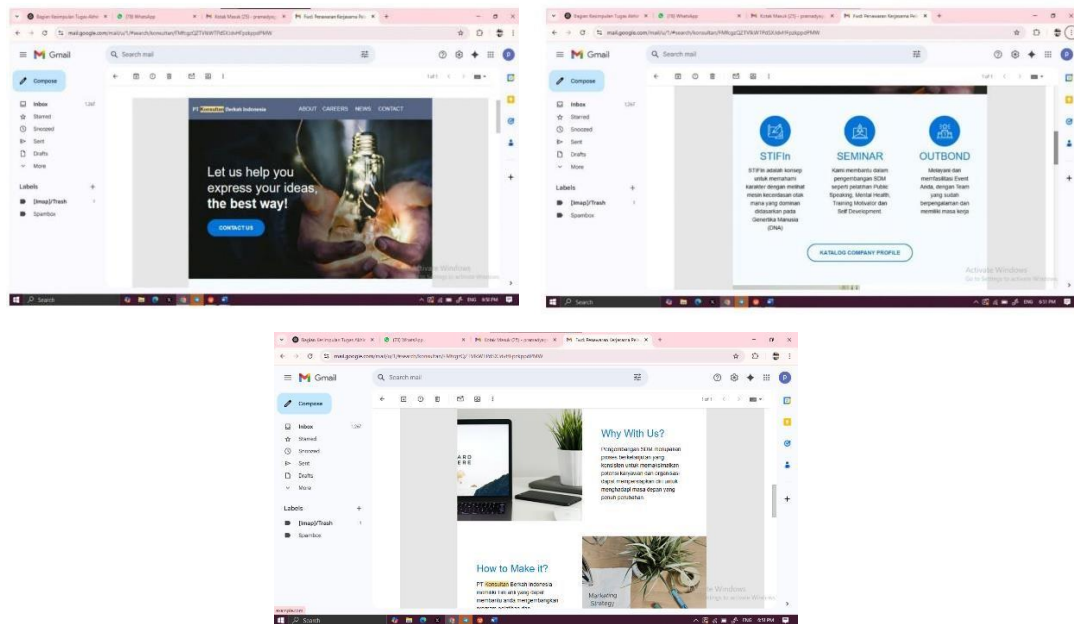


Gambar 4.7 Mahasiswa membantu pengecekan kelengkapan berkas
Sumber: PT. Konsultan Bekah Indonesia, 2025

4.2.2 Mengirim Surat Penawaran Kerja Sama Melalui Email

Mahasiswa bertanggung jawab dalam proses pengiriman surat penawaran kepada beberapa hotel bintang 4 yang berada di wilayah Kota Jember dan Yogyakarta. Langkah pertama dalam kegiatan ini adalah mengidentifikasi dan mengumpulkan informasi kontak email dari hotel-hotel yang menjadi target. Setelah data terkumpul, mahasiswa mengirim email resmi yang berisi materi promosi digital berupa katalog layanan perusahaan, yang memuat informasi singkat

mengenai program dan layanan, serta *business contact* sebagai bentuk pengenalan dan pembukaan peluang kerja sama.



Gambar 4.8 Isi Email Surat Penawaran Kerja Sama
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

4.2.3 Sesi Pembekalan dan Pemahaman Materi

Bertanggung jawab untuk mengikuti sesi pemberian materi oleh atasan atau pembimbing lapangan sebagai bagian dari proses pembelajaran selama kegiatan magang. Mahasiswa diharapkan untuk mendengarkan dengan seksama, memahami isi materi yang disampaikan, serta mencatat poin-poin penting. Tujuan dari tugas ini adalah untuk memperluas wawasan mahasiswa terkait dunia kerja secara langsung dari sumber yang berpengalaman, serta membekali mahasiswa dengan pengetahuan praktis yang dapat mendukung pelaksanaan tugas-tugas lainnya.



Gambar 4.9 Pembekalan Mahasiswa
Sumber: PT. Konsultan Berkah Indonesia, 2025

4.2 Identifikasi Masalah

Selama menjalani kegiatan magang di PT. Konsultan Berkah Indonesia (KBI), penulis mengamati adanya kendala dalam penyampaian informasi terkait layanan yang disediakan perusahaan. Salah satu permasalahan muncul ketika klien atau calon klien ingin mengetahui jasa atau layanan yang ditawarkan oleh PT. Konsultan Berkah Indonesia. Untuk memperoleh informasi tersebut, mereka harus terlebih dahulu menghubungi kontak *WhatsApp* perusahaan dan meminta katalog secara manual. Prosedur ini dinilai kurang praktis karena klien harus menunggu respon dari admin, yang tidak jarang menyebabkan keterlambatan dalam pemberian informasi dan berpotensi menurunkan minat klien. Permasalahan ini juga mencerminkan kurang optimalnya integrasi platform digital perusahaan, khususnya dalam menyediakan akses informasi yang cepat dan efisien bagi klien.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Praktik Kerja Nyata (PKN) yang dilaksanakan di PT. Konsultan Berkah Indonesia, Jember, Jawa Timur, sejak 10 Februari hingga 24 April 2025, penulis dapat memahami dan mengamati langsung penerapan strategi *service excellence* dalam berbagai aktivitas perusahaan. Melalui pengalaman ini, penulis memahami bahwa prinsip-prinsip *service excellence* menjadi fondasi dalam memberikan pelayanan prima. Penulis juga terlibat langsung dalam aktivitas yang menuntut komunikasi efektif dan pelayanan profesional, yang berkontribusi terhadap peningkatan hubungan dan retensi klien. Selain itu, penulis berhasil mengidentifikasi kendala dalam penyampaian informasi layanan yang masih manual dan belum terintegrasi secara digital. Sebagai solusi, penulis membuat *Linktree* untuk memudahkan akses informasi serta meningkatkan efisiensi komunikasi. Dengan demikian, pelaksanaan PKN ini memberikan pemahaman teoritis, pengalaman praktik yang berharga, serta kontribusi nyata dalam pengembangan kualitas pelayanan di PT. Konsultan Berkah Indonesia sesuai prinsip *service excellence*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil identifikasi masalah selama kegiatan magang di PT. Konsultan Berkah Indonesia (KBI), penulis memberi saran guna meningkatkan kualitas layanan, yaitu agar perusahaan lebih serius dalam memperhatikan penyampaian informasi layanan secara digital. Salah satu langkah awal yang telah dilakukan oleh penulis adalah pembuatan halaman *Linktree* sebagai solusi untuk mempermudah akses informasi layanan bagi klien. Agar media ini dapat terus memberikan manfaat secara optimal, perusahaan sebaiknya mengelola dan memperbarui konten *Linktree* secara berkala, termasuk memastikan informasi layanan, kontak, serta tautan yang tersedia selalu akurat dan terkini. Dengan pengelolaan yang tepat, *Linktree* dapat menjadi salah satu sarana yang efisien dalam meningkatkan kualitas komunikasi digital, memperkuat citra profesional perusahaan, serta mendukung pelayanan yang lebih cepat, informatif, dan responsif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana. (2024). *Customer Relationship Management in The Digital Edge* (Mahir Pradana, Ed.). CV.EUREKA MEDIA AKSARA Purbalingga.
- Akbar, S. S., Puspitasari, R. H. U., Menarianti, I., & Ilham, R. M. (2024). Strategi Peningkatan Retensi Pelanggan Dalam E-Commerce. *EconBank: Journal of Economics and Banking*, 6(2), 169–179. <https://doi.org/10.35829/ECONBANK.V6I2.396>
- Darmawan, D., Arifin, S., & Purwanto, F. (2020). STUDI TENTANG PERSEPSI NILAI, KEPUASAN DAN RETENSI PELANGGAN KAPAL PENYEBERANGAN UJUNG - KAMAL. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 198–209. <https://doi.org/10.52310/JBHORIZON.V3I1.39>
- Fajri, devy D., & Normayasari. (2022). *Pelayanan Prima: Modul Kuliah Pelayanan Prima*. Akademi Komunitas Kelautan dan Perikanan Wakatobi.
- Gede, D., & Tirtawati, E. (2021). *Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan di Sektor Perbankan*. 4(2), 49–55.
- Laili, P. N., & Rahman, T. (2024). Excellent Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bojonegoro. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(2), 279–287. [https://doi.org/10.25299/SYARIKAT.2024.VOL7\(2\).20644](https://doi.org/10.25299/SYARIKAT.2024.VOL7(2).20644)
- Lintang Ayuninggar. (2023). *Praktik Pelayanan Prima*. PT Literasi Nusantara Abadi Group Malang.
- Putra, B. A., & Rahardjo, S. T. (2022). PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Bengkel Alex Ac Mobil Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 11(6). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/36627>
- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, E., Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi

- Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v5i1.73>
- Suparman. (2019). *Service Excellence*. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Wardhana, A. (2024). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN THE DIGITAL EDGE– EDISI INDONESIA*. PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA. https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Wardhana/publication/387517734_KONSEP_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_CRM/links/67726ca6c1b01354650219b6/KONSEP-CUSTOMER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT-CRM.pdf
- Wier Ritonga. (2020). *Pelayanan Prima* (Zainal Abidin, Ed.). PT Muara Karya Surabaya.
- Wijaya, A., Subagyo, A., Pramono, & Pujiatun. (2022). Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence dalam Pelayanan Publik. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5485–5492. <https://doi.org/10.54371/JIIP.V5I12.1182>
- Wiryo, S. L., Supriyadi, A., & Putri, J. A. (2024). MEMPERTAHAN KAN RETENSI PELANGGAN YANG DIPENGARUHI OLEH KEPUASAN PELANGGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN PADA PT PIRANTI BERKAH TRAVELINDO. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 8(1). <https://doi.org/10.29040/JIE.V8I1.12652>

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Alokasi Kegiatan PKN

Tabel 1. 2 Alokasi Kegiatan PKN

No	Kegiatan Praktik Kerja Nyata	Minggu Ke-									Jumlah Jam
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Pengenalan perusahaan PT. Konsultan Berkah Indonesia serta pengenalan Mahasiswa Magang										7
2.	Pembekalan materi Service Excellence dan self development untuk diimplementasikan Pada Kegiatan <i>On The Spot</i>										28
3.	Kegiatan <i>On The Spot</i> ke berbagai Instansi										63
4.	Membuat Surat Penawaran Kerjasama untuk Instansi yang akan dikunjungi										14
5.	Pemahaman Serta praktik dari wujud Retensi Klien sebagai upaya peningkatan loyalitas										21
6.	Perancangan pelaksanaan <i>Workshop “Speak To Impress, Serve To Inspire”</i>										98

7.	Membantu Proses Rektutmen Tenaga Kerja untuk Klien (PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk)									14
8.	Program kunjungan klien lama sebagai bentuk retensi klien									28
10	Merekap seluruh kegiatan selama magang untuk laporan internal									7
Total kegiatan PKN										280 Jam

Lampiran 2. Surat Keterangan Kesiediaan PKN



PT. Konsultan Berkah Indonesia Jember
Jember Training Center
Perum Pondok Mutiara Regency Blok B No 45
Kel. Tegal Besar Kec. Kaliwates, Kab Jember
Tlp. 085179-891617 Email: konsultanberkahindonesia@gmail.com

Nomor : KBI/JBR/II/006/2025
Lampiran : -
Perihal : **Jawaban Permohonan PKN**

Kepada Yth.

Drs. Marmono Singgih M.Si., AFA., CRA
Ka. Prodi DIII Kesekretariatan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember
Jl Kalimantan No 37, Jember

Dengan Hormat,

Berdasarkan surat yang telah kami terima Nomor 15836/UN.25.1.4/PM/2024, tanggal 23 Desember 2024. Perihal Permohonan Magang Kerja Mahasiswa:

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1	Damara Elvina Susanto	220803103016	D3 Kesekretariatan
2	Enggita Salsabila	220803103018	D3 Kesekretariatan
3	Pramadya Gading K	220803103031	D3 Kesekretariatan

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan Magang di Perusahaan PT. Konsultan Berkah Indonesia yang beralamat Perum Pondok Mutiara Blok B No. 45 Tegal Besar, Kaliwates-Jember. Terhitung tanggal 10 Februari 2025 sampai dengan 25 April 2025 atau selama 45 Hari.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Jember, 07 Februari 2025

Mengetahui dan Menyetujui,

Denny Kurniawatie, S.E., M.M
Founder PT. Konsultan Berkah
Indonesia

Lampiran 3. Sertifikat PKN



Lampiran 4. Nilai PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 – 337990 Faksimile 0331 – 332150
Email : feb@unej.ac.id Website: <https://feb.unej.ac.id>

Nomor : 2591/UN25.1.4/LL/2025
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Jember, 16 April 2025

Yth. Kepala/Pimpinan
PT. Konsultan Berkah Indonesia
di Tempat
JEMBER

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. Siti Maria Wardayati, M.Si., Ak, CA, CPA.
NIP. 196608051992012001

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	
2.	Ketertiban	85	
3.	Prestasi Kerja	90	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	90	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Pramadya Gading Khairun Nissa
 N I M : 220803103031
 Program Studi : D3 Kesekretariatan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *Dinny Kurniawatie S.E., M.M*
 Jabatan : *founder*
 Institusi : *PT. Konsultan Berkah Indonesia . . .*

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga :

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 5. Absensi kegiatan selama PKN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 – 337990 Faksimile 0331 – 332150
Email : feb@unej.ac.id Website: www.feb.unej.ac.id

**DAFTAR HADIR MAHASISWA
PRAKTIK KERJA NYATA (MAGANG)
PROGRAM STUDI D3 KESEKRETARIATAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

Nama Instansi : PT. Konsultan Berkah Indonesia
Waktu Magang : 2,5 Bulan
Bulan : 10 Februari – 24 April 2025
Nama : Pramadya Gading Khairun nissa
NIM : 220803103031

NO	HARI	TANGGAL	TANDA TANGAN		KETERANGAN
1	Senin	10 Februari 2025	1.		Hadir
2	Selasa	11 Februari 2025		2.	Hadir
3	Rabu	12 Februari 2025	3.		Hadir
4	Kamis	13 Februari 2025		4.	Hadir
5	Jumat	14 Februari 2025	5.		Hadir
6	Senin	17 Februari 2025		6.	Hadir
7	Selasa	18 Februari 2025	7.		Hadir
8	Rabu	19 Februari 2025		8.	Hadir
9	Kamis	20 Februari 2025	9.		Hadir
10	Jumat	23 Februari 2025		10.	Hadir
11	Senin	24 Februari 2025	11.		Hadir
12	Selasa	25 Februari 2025		12.	Hadir
13	Rabu	26 Februari 2025	13.		Hadir
14	Kamis	27 Februari 2025		14.	Hadir
15	Jumat	28 Februari 2025	15.		Hadir
16	Senin	3 Maret 2025		16.	Hadir
17	Selasa	4 Maret 2025	17.		Hadir
18	Rabu	5 Maret 2025		18.	Hadir
19	Kamis	6 Maret 2025	19.		Hadir
20	Jumat	7 Februari 2025		20.	Hadir
21	Senin	10 Maret 2025	21.		Hadir
22	Selasa	11 Maret 2025		22.	Hadir
23	Rabu	12 Maret 2025	23.		Hadir
24	Kamis	13 Maret 2025		24.	Hadir
25	Jumat	14 Maret 2025	25.		Hadir
26	Senin	17 Maret 2025		26.	Hadir
27	Selasa	18 Maret 2025	27.		Hadir
28	Rabu	19 Maret 2025		28.	Hadir
29	Kamis	20 Maret 2025	29.		Hadir
30	Jumat	21 Maret 2025		30.	Hadir
31	Senin	24 Maret 2025	31.		Hadir





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 – 337990 Faksimile 0331 – 332150
Email : feb@unej.ac.id Website: www.feb.unej.ac.id

NO	HARI	TANGGAL	TANDA TANGAN	KETERANGAN
32	Selasa	8 April 2025	32. <i>[Signature]</i>	Hadir
33	Rabu	9 April 2025	33. <i>[Signature]</i>	Hadir
34	Kamis	10 April 2025	34. <i>[Signature]</i>	Hadir
35	Jumat	11 April 2025	35. <i>[Signature]</i>	Hadir
36	Sabtu	12 April 2025	36. <i>[Signature]</i>	Hadir
37	Senin	14 April 2025	37. <i>[Signature]</i>	Hadir
38	Selasa	15 April 2025	38. <i>[Signature]</i>	Hadir
39	Rabu	16 April 2025	39. <i>[Signature]</i>	Hadir
40	Kamis	17 April 2025	40. <i>[Signature]</i>	Hadir
41	Senin	21 April 2025	41. <i>[Signature]</i>	Hadir
42	Selasa	22 April 2025	42. <i>[Signature]</i>	Hadir
43	Rabu	23 April 2025	43. <i>[Signature]</i>	Hadir
44	Kamis	24 April 2024	44. <i>[Signature]</i>	Hadir

Mengetahui,
Founder PT. Konsultan Berkah Indonesia

Denny Kurniawatie, S.M.,M.M



Lampiran 6. Kartu Konsultasi PKN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telepon 0331 - 337990 Faksimile 0331 - 332150
Email : feb@unej.ac.id Website: www.feb.unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN TUGAS AKHIR PKN PROGRAM AHLI MADYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER

- 1 Nama : Pramadya Gading Khairun Nissa
2 NIM : 220803103031
3 PROGRAM STUDI : D3 Kesekretariatan
4 JUDUL PKN : "PENERAPAN SERVICE EXCELLENT SEBAGAI KEUNGGULAN BERSAING
PADA PT. KONSULTAN BERKAH INDONESIA "
5 JUDUL Revisi : "PERAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN
RETENSI KLIEN PADA PT. KONSULTAN INDONESIA "
6 PEMBIMBING : Dr. Diana Sulianti K. Tobing, SE., M.Si., CRA., CMA.
8 TGL. PERSETUJUAN : 11 Maret 2025 s/d 11 September 2025
9 PERPANJANGAN I :

NO	TANGGAL	MASALAH YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN
			PEMBIMBING
1	21 Maret 2025	Bimbingan Judul Tugas Akhir	
2	24 Maret 2025	Perbaikan tata bahasa	
3	9 April 2025	Bimbingan Bab 1 & 2	
4	17 April 2025	Perbaikan tata bahasa & referensi	
5	21 April 2025	Bimbingan Bab 3,4	
6	28 April 2025	Tambahkan legkatan apa saja	
7		d. tentu perusahaan PT konsultan	
8		bagaimana menerapkan service excellent	
9		dan jelaskan karakteristik service grade	
10		yg diterapkan.	
11	29 April 2025	Legkapi Laporan beserta lampiran	
12	7 Mei 2025	Acc Laporan PKN	
13			
14			
15			

Lampiran 7. Jadwal Pelaksanaan (Logbook) tugas Praktik di obyek PKN



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak

Pos, 159 Jember 68121

Telepon, 0331-337990 Faximile 0331-332150

Email: Feb@unej.ac.id Website: www.feb.unej.ac.id

LOG BOOK AKTIVITAS MAHASISWA

Nama : Pramadya Gading Khairun Nissa
 NIM : 220803103031
 Jenis : Magang PKN (Praktik Kerja Nyata)
 Mitra Kegiatan : PT. Konsultan Berkah Indonesia

FEBRUARI			
NO	TANGGAL	JAM	KEGIATAN
1.	Senin 10 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Pengenalan perusahaan PT. Konsultan Berkah Indonesia serta pengenalan Mahasiswa maganng 3. Pembagian Divisi pada Mahasiswa magang
2.	Selasa 11 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Pembekalan materi Self Development 3. Memaparkan kembali materi yang sudah diberikan
3.	Rabu 12 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Pembekalan materi Membangun Hubungan Positif 3. Memaparkan kembali materi yang sudah diberikan

4	Kamis 13 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Membantu divisi operasional membuat PPT materi Komunikasi Efektif 3. Mempresentasikan materi yang sudah dibuat
5.	Jumat 14 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Pembekalan materi <i>Public Speaking</i> untuk kegiatan <i>On The Spot</i> 3. Praktik <i>Public Speaking</i>
6.	Senin 17 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Kunjungan <i>On The Spot</i> pertama pada 2 lembaga
7.	Selasa 18 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Pendataan <i>feedback</i> dari Lembaga yang dilakukan saat OTS sebelumnya 3. <i>Working Plan</i> 4. Membuat surat penawaran Kerjasama
8.	Rabu 19 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. <i>On The Spot</i> ke 2 lembaga
9.	Kamis 20 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Membuat surat penawaran Kerjasama 3. Perancangan pelaksanaan <i>Workshop</i> “<i>Speak To Impress, Serve To Inspire</i>”
10.	Jumat 23 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Pendataan objek Kerjasama 3. Perancangan pelaksanaan <i>Workshop</i> “<i>Speak To Impress, Serve To Inspire</i>”
11.	Senin 24 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. <i>On The Spot</i> pada 3 lembaga

12.	Selasa 25 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Rapat seluruh anggota 3. Pendataan daftar instansi yang sudah pernah bekerjasama dengan PT. Konsultan Berkah Indonesia 4. Berkoordinasi dengan Tim untuk pembuatan poster dan promosi <i>workshop</i>
13.	Rabu 26 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Pemahaman Serta praktik dari wujud Retensi Klien sebagai upaya peningkatan loyalitas pada instansi yang sudah pernah bekerjasama sebelumnya
14.	Kamis 27 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Berkoordinasi dengan Tim untuk pembuatan poster dan promosi <i>workshop</i>
15.	Jumat 28 Feb 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Evaluasi hasil kunjungan OTS selama 1 minggu 3. Membuat daftar barang dan perlengkapan yang dibutuhkan saat <i>workshop</i>

Mengetahui,

Pimpinan PT. Konsultan Berkah Indonesia

Dinny Kurniawatie, S.E.,MM

MARET			
NO	TANGGAL	JAM	KEGIATAN
16.	Senin 3 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. <i>On The Spot</i> ke 3 Lembaga
17.	Selasa 4 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Membuat surat pernyataan Kerjasama untuk instansi yang akan dikunjungi selanjutnya 3. Membuat jadwal acara dari awal sampai akhir, lengkap dengan pembagian waktu (<i>Rundown</i>)
18.	Rabu 5 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. <i>On The Spot</i> ke 2 lembaga 3. Mendata masukan dan informasi yang diperoleh dari kegiatan OTS
19.	Kamis 6 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Membuat dan mencari informasi daftar lembaga yang akan dikunjungi selanjutnya
20.	Jumat 7 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Melakukan peninjauan ulang catatan kegiatan magang sebelumnya untuk keperluan tugas akhir 3. Pemahaman Serta praktik dari wujud Retensi Klien sebagai upaya peningkatan loyalitas pada instansi yang sudah pernah bekerjasama sebelumnya
21.	Senin 10 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Pemahaman Serta praktik dari wujud Retensi Klien sebagai upaya peningkatan loyalitas pada instansi yang sudah pernah bekerjasama sebelumnya
22.	Selasa 11 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Rapat seluruh anggota 3. Membuat linktree perusahaan

23.	Rabu 12 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Membantu administrasi pada seleksi awal proses rekrutmen tenaga kerja PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. 3. Menindaklanjuti kehadiran narasumber sebagai pematerei <i>workshop</i>
24.	Kamis 13 Mar 2025	08.00 -15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. <i>On The Spot</i> ke 1 lembaga
25.	Jumat 14 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Mengatur pembagian tugas saat <i>workshop</i> berlangsung
26.	Senin 17 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Membantu administrasi pada seleksi awal proses rekrutmen tenaga kerja PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk
27.	Selasa 18 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Menyebarkan poster <i>workshop</i> melalui media sosial 3. Melakukan komunikasi dan pengajuan kerjasama pada pihak sponsor untuk mendukung pelaksanaan <i>workshop</i>
28.	Rabu 19 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Menyebarkan poster <i>workshop</i> 3. Membuat daftar barang dan kelengkapan yang dibutuhkan saat <i>workshop</i>
29.	Kamis 20 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Mencetak surat penawaran Kerjasama 3. <i>On The Spot</i> ke 1 lembaga

30.	Jumat 21 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama2. Melakukan peninjauan ulang catatan kegiatan magang sebelumnya untuk keperluan tugas akhir
31.	Senin 24 Mar 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama2. Memeriksa kembali kesiapan <i>workshop</i>

Mengetahui,

Pimpinan PT. Konsultan Berkah Indonesia
Dinny Kurniawatie, S.E.,MM

APRIL			
NO	TANGGAL	JAM	KEGIATAN
32.	Selasa 8 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Halal bihalal 3. Meninjau ulang persiapan dan kebutuhan <i>workshop</i>
33.	Rabu 9 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Menyusun ulang daftar kebutuhan acara berdasarkan hasil koordinasi terbaru. 3. Menghubungi kembali narasumber untuk memastikan waktu dan kesiapan materi. 4. Menyebarkan reminder kepada peserta terkait jadwal dan lokasi <i>workshop</i>.
34.	Kamis 10 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Menyiapkan dan mencetak daftar hadir peserta. 3. Berkoordinasi dengan seluruh panitia mengenai pembagian tugas selama kegiatan berlangsung.
35.	Jumat 11 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Melakukan pengecekan akhir terhadap kesiapan tempat dan seluruh kebutuhan acara. 3. Melaksanakan gladi resik bersama panitia, MC, dan moderator. 4. Menyiapkan materi presentasi dan dokumen pendukung lainnya dalam satu folder 5. Memastikan seluruh pihak pendukung seperti konsumsi, dokumentasi, dan teknis siap saat hari-H.
36.	Sabtu 12 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Hari-H pelaksanaan <i>workshop</i>

37.	Senin 14 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Melakukan rekapitulasi kegiatan dan hasil pelaksanaan <i>workshop</i> untuk dilaporkan ke atasan
38.	Selasa 15 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Breafing pagi dan doa bersama 2. Mencari dan membuat daftar informasi hotel bintang 4 di wilayah kota jember dan Yogyakarta
39.	Rabu 16 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Mengirim email pada Hotel Bintang 4 di wilayah Kota Jember dan Yogyakarta 3. Mencari konsep video promosi perusahaan
40.	Kamis 17 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. Breafing pagi dan doa Bersama 2. Mengirim email pada beberapa Hotel Bintang 4 di wilayah Kota Jember dan Yogyakarta
41.	Senin 21 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Membuat konten promosi perusahaan
42.	Selasa 22 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa Bersama 2. Mengirim email pada Hotel Bintang 4 di wilayah Kota Jember dan Yogyakarta
43.	Rabu 23 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breafing</i> pagi dan doa bersama 2. Mengumpulkan dan merapikan semua dokumen yang telah dikerjakan selama magang

44.	Kamis 24 Apr 2025	08.00 - 15.00	<ol style="list-style-type: none">1. <i>Brea</i>fiing pagi dan doa Bersama2. Merekap seluruh kegiatan selama magang untuk laporan interna l perusahaan3. Mengikuti breafing penutup pelepasan Mahasiswa magang
-----	----------------------	---------------	--

Mengetahui,

Pimpinan PT. Konsultan Berkah Indonesia

Dinny Kurniawatie, S.E.,MM

Lampiran 8. Dokumentasi kegiatan selama PKN



