



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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.

**LAPORAN KERJA MAGANG**

**MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DIVISI *PURCHASING***  
**DENGAN PENERAPAN PROGRAM *SUPPLIER RELATIONSHIP***  
***MANAGEMENT* (SRM) DI THE HERMITAGE, A TRIBUTE**  
**PORTFOLIO HOTEL, JAKARTA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Nama : Benedictus Christian Wijanto  
NIM : 12130110047  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2016**

## LAMPIRAN



UMN

# **PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG**

**MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN DIVISI *PURCHASING***

**DENGAN PENERAPAN PROGRAM *SUPPLIER RELATIONSHIP***

***MANAGEMENT (SRM) DI THE HERMITAGE, A TRIBUTE***

**PORTFOLIO HOTEL, JAKARTA**

Oleh:

Nama Penyusun : Benedictus Christian Wijanto

Nomor Induk Mahasiswa : 12130110047

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 3 Agustus 2016

Pembimbing

Penguji

**Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M.**

**Andi Wijaya, S.E., M.M.**

Ketua Program Studi Manajemen

**Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.**

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Benedictus Christian Wijanto

Nim : 12130110047

Progam Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melakukan kerja magang :

Nama perusahaan : The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel,  
Jakarta

Divisi : *Purchasing*

Alamat : Jl. Cilacap No.1, Jakarta, Jakarta Pusat  
10310

Periode Magang : 1 Februari 2016 – 29 April 2016

Pembimbing Lapangan : Ibu Intan Narulita Sompi

Laporan kerja magang merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan / penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 3 Agustus 2016

Benedictus Christian Wijanto

## ABSTRAK

Dalam perkuliahan, Praktek Kerja Magang merupakan sebuah kegiatan wajib yang perlu dilakukan yang berguna mengaplikasikan teori yang sudah dipelajari dan juga mempelajarinya lebih dalam lagi. Pada Laporan Magang yang berjudul “Meningkatkan Mutu Pelayanan Divisi *Purchasing* dengan Penerapan Program *Supplier Relationship Management (SRM)* di The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta”, akan membahas kegiatan yang berhubungan dengan *Purchasing* dan *receiving* yang berhubungan dengan langsung dengan para *supplier*.

Pada laporan magang ini penulis akan melakukan pembahasan berdasarkan kegiatan yang dilakukan selama berada di tempat kerja pada Divisi *Purchasing*. Penulis akan membahas berbagai hal yang menjadi aktifitas rutin dan aktifitas tak berkala, sekaligus menjelaskan tanggung jawab Divisi *Purchasing*. Selain itu penulis juga menemukan berbagai macam kendala yang ada di Divisi *Purchasing* dan berusaha mencari jalan keluar atau jalan alternative bersama rekan dalam satu divisi. Penulis akan memberikan masukan bagi The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta untuk lebih meningkatkan kemampuan dan kualitas komunikasi, bagi Universitas Multimedia Nusantara untuk lebih memperluas serta mempererat kerja sama dan kepercayaan dengan berbagai perusahaan, dan bagi Mahasiswa Magang selanjutnya agar dengan lancar melaksanakan praktek kerja magang sesuai dengan jurusan yang dipilih serta dapat melaksanakan kerja magang sebaik mungkin.

Kata kunci: *Purchasing, Supplier, Supplier Relationship Management*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat penyertaan, dan rahmatNya untuk dapat menyelesaikan Laporan Kerja Magang ini.

Dari awal penulis memulai praktek kerja magang hingga pada akhirnya penulis menyelesaikan menulis laporan kerja magang, penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan kerja magang ini kepada:

1. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen yang telah menyetujui penulis untuk melakukan program kerja magang ini.
2. Bapak Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M. selaku pembimbing penulis dalam pembuatan laporan magang yang selalu memberikan saran dan nasehat selama proses pembuatan laporan magang.
3. Ibu Intan Narulita, selaku pembimbing lapangan kerja magang serta atasan penulis selama melakukan kerja magang di The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta.
4. Seluruh karyawan The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta, yang telah membantu penulis selama melaksanakan kerja magang serta memberikan berbagai pengetahuan baru.
5. Keluarga penulis, yang memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan kerja magang.

6. Seluruh sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan, semangat, bantuan serta saran dalam penyelesaian laporan kerja magang.

Penulis berharap Laporan Kerja magang ini dapat menambahkan wawasan mereka yang membaca laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh sempurna, karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar kelak dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Penulis,

Benedictus Christian Wijanto

UMMN



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	2
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	4
1. Tahap Pengajuan .....	4
2. Tahap Pelaksanaan .....	5
3. Tahap Akhir .....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>7</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Profil Perusahaan .....	8
2.3 Struktur Organisasi .....	11
2.4 Tinjauan Pustaka .....	13
2.4.1 Manajemen Operasional .....	13
2.4.2 <i>Purchasing</i> .....	13
2.4.3 <i>Supplier Relationship Management</i> .....	14

<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....</b>	<b>18</b>
3.1 Kedudukan dan Koordinasi .....	18
3.2 Tugas yang Dilakukan .....	19
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	22
3.3.1 Proses Pelaksanaan .....	22
3.3.2 Kendala yang ditemukan .....	38
3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan .....	39
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Kesimpulan .....	42
4.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xi</b>

UMMN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 De Telefoongebouw .....	7
Gambar 2.2 The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta.....	8
Gambar 2.3 Logo Starwood Preferred Guest .....	9
Gambar 2.4 Logo Tribute Portfolio, Stay Independent .....	10
Gambar 2.5 Struktur Organisasi The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta .....	11
Gambar 2.6 Struktur Divisi <i>Accounting</i> dan <i>Purchasing</i> .....	12
Gambar 2.7 Enam pilar <i>supplier relationship management</i> .....	16
Gambar 3.1 Alur Proses Logistik di The Hermitage, a Tribute Portfolio Hotel, Jakarta .....	22



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Uraian Pekerjaan Kerja Magang.....22



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN A: Contoh Market List User .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN B: Contoh Market List Supplier .....</b>	<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN C: Contoh Purchase Order .....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN D: Contoh Purchase Requisition .....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN E: KM-03 Kartu Kerja Magang .....</b>	<b>xvii</b>
<b>LAMPIRAN F: KM-04 Kehadiran Kerja Magang .....</b>	<b>xviii</b>
<b>LAMPIRAN G: KM-05 Laporan Realisasi Kerja Magang .....</b>	<b>xxiii</b>
<b>LAMPIRAN H: KM-07 Tanda Terima Penyerahan Laporan Kerja Magang .....</b>	<b>xxv</b>
<b>LAMPIRAN I: Formulir Konsultasi Magang Program Studi Manajemen .....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN J: Sertifikat Magang Dari Perusahaan .....</b>	<b>xviii</b>

UMMN