



### **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 I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dunia industri manufaktur barang sekarang berkembang sangat pesat. Setiap perusahaan harus selalu melakukan peningkatan secara bertahap dan berkelanjutan di setiap departemen agar mampu bersaing di era globalisasi. Dalam hal ini departemen produksi memegang peranan penting untuk meningkatkan produksi pada perusahaan. Departemen produksi terdapat berbagai hal yang harus selalu ditingkatkan produktivitasnya, termasuk peralatan dan mesin yang mendukung proses produksi. Usaha perbaikan dalam dunia manufaktur, dari segi permesinan adalah dengan mengelola manajemen perawatan mesin. Mengingat dalam dunia industri kegiatan produksi tidak lepas dari penggunaan alat-alat atau mesin-mesin sebagai pendukung operasionalnya. Mesin-mesin tersebut akan beroperasi sesuai dengan semestinya bila didukung oleh standar operasional dan perawatan yang benar (Assauri, 1978).

Menurut Dra. Sri Milaningsih kata Industri berasal dari bahasa latin, yakni *industria* yang artinya buruh atau tenaga kerja. Industri juga bisa diartikan sebagai semua bentuk kegiatan manusia dalam bidang ekonomi yang bersifat produktif untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia dan mendapatkan keuntungan dari barang produksi yang dihasilkan. Adapun pengertian industri dibedakan kedalam dua jenis, yakni:

- a. Industri primer, yakni jenis industri yang langsung diperoleh dari alam tanpa adanya sebuah proses pengolahan, misalnya perkebunan, pertanian & pertambangan.
- b. Industri sekunder, yakni jenis industri yang mengolah bahan mentah atau bahan baku menjadi barang setengah jadi atau barang jadi. Industri jenis ini dinamakan industri manufaktur atau biasa disebut dengan pabrik.

Menurut UU No. 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian Industri ialah suatu kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, atau barang jadi menjadi barang yang memiliki nilai tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancang bangun dan perekayasaan industri.

Pengertian *manufakturing* secara teknis *manufakturing* adalah pengolahan bahan mentah melalui proses kimia dan fisika untuk mengubah bentuk, sifat atau tampilan untuk membuat komponen atau produk. Manufaktur juga mencakup perakitan berbagai komponen hingga menjadi produk. Secara umum, *manufaktur* mempunyai beberapa tahap operasi, dan setiap tahapan operasi membuat bahan mentah lebih dekat ke bentuk akhir.

Manufaktur berasal dari kata *manufacture* yang berarti membuat dengan tangan (secara manual) atau dengan mesin untuk menghasilkan sesuatu. Menurut Kieso (2002) perusahaan manufaktur ada tiga jenis barang, yaitu:

1. Persediaan bahan baku untuk diproduksi termasuk bahan baku yang didapat (diperoleh) dari sumber daya alam atau beberapa jenis produk yang dibeli dari perusahaan lain.
2. Persediaan barang dalam proses termasuk produk yang sudah masuk ke dalam proses produksi, tetapi belum diproses.
3. Persediaan barang jadi termasuk produk olahan yang siap dijual kepada pelanggan.

Menurut Amin (2009) proses pengendalian manufaktur adalah pengendalian persediaan bahan baku. Ketika perusahaan menanggung persediaan bahan baku yang berlebihan, mereka mungkin perlu meminjam dana tambahan untuk mendanai persediaan. Sedangkan Menurut Daryanto (2012) proses *manufaktur* diklasifikasikan berdasarkan tiga macam cara, yaitu:

#### 1. Sifat Proses Produksi

Klasifikasi proses produksi berdasarkan sifat menentukan jenis atau bentuk kepala sekolah yang digunakan dalam memproses suatu produk. Berdasarkan sifatnya, proses produksi dapat dibagi menjadi empat jenis, yaitu:

##### a. Proses ekstraktif

Proses produksi yang mengambil bahan langsung dari alam. Misalnya, proses penambangan batu bara, biji besi, bijih emas, pengeboran minyak, dll. Proses ekstraktif ini ditemukan dalam industri proses produksi dasar, oleh karena itu pertanian dan perikanan disebut industri ekstraktif.

b. Proses analitik

Proses pemisahan dari suatu bahan menjadi beberapa jenis barang yang hampir menyerupai bentuk / jenis aslinya. Contoh: penyulingan minyak.

c. Proses fabrikasi

Proses yang mengubah suatu bahan menjadi beberapa bentuk. Mengubah bentuk dapat dilakukan dengan menggunakan mesin, gergaji, pengepres, dan sebagainya. Contoh: proses pembuatan pakaian, sepatu, jenis furnitur tertentu, dan sebagainya.

d. Proses sistetik

Metode menggabungkan beberapa bahan ke dalam bentuk produk. Dalam pengolahan baja, kaca/gelas, produk akhir sangat berbeda dari jenis aslinya karena ada perubahan fisik atau kimia.

Di mana bahan dirakit tanpa mengubah komposisi fisik atau kimianya, mereka disebut proses merakit atau merakit. Seringkali proses ini digunakan sebagai bagian dari proses pemrosesan.

## 2. Jangka Waktu Produksi

Beberapa jenis proses produksi dapat ditentukan sesuai dengan periode waktu di mana fasilitas produksi digunakan. Dalam hal ini, proses produksinya diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

a. Proses terus-menerus (*continuous process*)

Istilah ini digunakan untuk menunjukkan keadaan pembuatan di mana periode waktu yang lama diperlukan untuk menyiapkan mesin dan peralatan yang akan digunakan.

b. Proses terputus-putus (*intermittent process*)

Keadaan *manufaktur* di mana mesin beroperasi dengan mengalami beberapa perhentian dan dirancang lagi untuk membuat produk yang berbeda.

## 3. Sifat Produk

Proses produksi ditentukan sesuai dengan sifat produk, yang melibatkan ada atau tidaknya spesifikasi pembeli produk tertentu. Dalam hal ini proses produksi dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Produksi standar, produksi barang yang sering dilakukan oleh produsen adalah produksi standar. Produksi standar ini, menghasilkan sejumlah barang untuk persediaan, selain dikirim ke pembeli dan pemasok. Contoh: produk televisi, lemari es, sikat gigi, dll.

- b. Produksi pesanan, produksi ini dilakukan jika ada pembeli yang menginginkan spesifikasi tertentu. Contoh: seragam, furnitur tertentu.

Struktur organisasi yang jelas dalam perusahaan berguna untuk membantu bisnis proses tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuannya. Struktur organisasi perusahaan tersebut biasanya terlihat adanya tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing individu yang berada di dalam perusahaan tersebut. Struktur organisasi perusahaan menggambarkan pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh masing-masing individu sebagai upaya pencapaian tujuan dari bisnis proses tersebut.

Penulis mengetahui bahwa adanya margin harga penjualan yang mahal, tidak semua barang yang diproduksi laku, kualitas hampir sama dengan kompetitor, dan kurangnya pengenalan produk lem oleh PT. Dextone dan merasa untuk margin harga penjualan produk di PT. Dextone Lemindo terkadang cenderung mahal untuk target kelas menengah ke bawah serta kualitas dari produk yang pembeli tidak ada perbedaan dengan kompetitor serta daya tarik pembelian yang menurun karena kurangnya pengenalan produk yang dipasarkan. Oleh karena hal itu, dapat diketahui bahwa proses kerja pada proyek dapat digolongkan sebagai bisnis proses yang tidak efektif dan efisien.

Penulis memilih topik tersebut untuk dijadikan sebagai pokok permasalahan dalam laporan kerja magang dikarenakan penulis sadar bahwa dari suatu produk harus kita liat dari target serta kualitas dan pemasaran produk sangat penting dalam perusahaan. Jika suatu pengenalan kualitas, produk dan margin yang tidak sesuai untuk target perusahaan maka akan menambah *cost*, *time*, dan juga *productivity* dalam suatu perusahaan. Hal ini terjadi pada perusahaan PT.Dextone Lemindo, adanya harga margin dan serta pengenalan produk dan kualitas yang diabaikan oleh perusahaan. Hal tersebut dirasakan penulis selama menjalani periode kerja magang di PT.Dextone Lemindo, penulis mengalami banyak hal dan kejadian-kejadian dalam bisnis proses yang dirasakan tidak efektif dan tidak efisien secara langsung. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pentingnya *Customer Relationship Management* berbasis pada konsep manajemen marketing dalam menciptakan prosedur bisnis proses yang efektif dan efisien pada proyek yang ada pada perusahaan PT.Dextone Lemindo.

## **Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dan Tujuan kerja magang ini adalah:

1. Dapat mengetahui proses kerja seorang divisi marketing bagian customer relationship yang bertanggung jawab dalam penerimaan orderan dan penjualan barang dari distributor sehingga dapat menjadi pembelajaran ketika melakukan kerja nyata.
2. Dapat meningkatkan pengetahuan penulis mengenai marketing dan proses-prosesnya secara nyata. Menyelesaikan segala permasalahan yang terjadi selama proses kerja magang sehingga dapat memberikan gambaran apabila terjadi di dunia kerja.
3. Dapat memperluas relasi dengan banyak orang, baik di dalam lingkungan kerja maupun di luar lingkungan kerja. Sehingga mempermudah menjalin hubungan relasi untuk mencari pekerjaan kedepannya.
4. Dapat meningkatkan kemampuan penulis untuk menghadapi customer secara langsung.

## **Waktu dan Pelaksanaan Kerja Magang**

### **Waktu Pelaksanaan**

Waktu dan pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Periode kerja magang : 11 September 2019 – 09 Januari 2020
2. Jam kerja magang : 09.00 -16.30 WIB
3. Hari kerja : Senin-Sabtu
4. Tempat : PT. Dextone Lemindo
5. Alamat : Komplek Pergudangan Nusa Indah Jl. Husein Sastranegara no. 37B Benda, Tangerang Indonesia 15124

### **Prosedur Pelaksanaan Magang**

Prosedur pelaksanaan kerja magang menurut ketentuan yang terdapat di Buku Panduan Kerja Magang Fakultas Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara, terdiri dari 3 tahap yaitu :

1. Tahap Pengajuan

Prosedur penajuan Kerja Magang adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang (Form KM-01) sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar

Kerja Magang yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud yang ditandatangani oleh Ketua Program Studi dan formulir KM-02 dapat diperoleh dari program studi.

- b. Surat pengantar dianggap sah apabila dilegalisir oleh Ketua Program Studi.
- c. Program Studi menunjuk seorang dosen pada Program Studi yang bersangkutan sebagai pembimbing Kerja Magang.
- d. Mahasiswa diperkenankan mengajukan usulan tempat Kerja Magang kepada Ketua Program Studi.
- e. Mahasiswa menghubungi calon perusahaan tempat Kerja Magang dengan dibekali surat pengantar kerja magang.
- f. Jika permohonan untuk memperoleh kesempatan magang ditolak, mahasiswa mengulang prosedur dari poin a, b, c, dan d, dan izin baru akan diterbitkan untuk mengganti izin lama. Jika permohonan diterima, mahasiswa melaporkan hasilnya kepada Koordinator Magang.
- g. Mahasiswa dapat mulai melaksanakan Kerja Magang apabila telah menerima surat balasan bahwa mahasiswa bersangkutan diterima Kerja Magang pada perusahaan yang dimaksud yang ditujukan kepada Koordinator Magang.
- h. Apabila mahasiswa telah memenuhi semua persyaratan kerja magang, mahasiswa akan memperoleh: Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

## 2. Tahap Pelaksanaan

- a. Sebelum mahasiswa melakukan Kerja Magang di Perusahaan, Mahasiswa diwajibkan menghadiri perkuliahan Kerja Magang yang dimaksudkan sebagai pembekalan. Perkuliahan pembekalan dilakukan sebanyak 3 kali tatap muka. Jika mahasiswa tidak dapat memenuhi ketentuan kehadiran tersebut tanpa alasan yang dapat dipertanggung-jawabkan, mahasiswa akan dikenakan pinalti dan tidak diperkenankan melaksanakan praktik kerja magang di perusahaan pada semester berjalan, serta harus mengulang untuk mendaftar kuliah pembekalan magang pada periode berikutnya.

- b. Sebelum mengikut kerja magang, mahasiswa diwajibkan untuk mengikuti pembekalan magang yang diadakan oleh bagian Karier UMN bersama dengan Program Studi Manajemen.
- c. Mahasiswa bertemu dengan dosen pembimbing untuk pembekalan teknis di lapangan. Mahasiswa melaksanakan kerja magang di perusahaan di bawah bimbingan seorang karyawan tetap di perusahaan/instansi tempat pelaksanaan kerja magang yang selanjutnya disebut sebagai Pembimbing Lapangan. Dalam periode ini mahasiswa belajar bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan Pembimbing Lapangan. Untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, mahasiswa berbaur dengan karyawan dan staf perusahaan agar mahasiswa ikut merasakan kesulitan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas di tempat kerja magang. Jika di kemudian hari ditemukan penyimpangan-penyimpangan (mahasiswa melakukan kerja magang secara fiktif), terhadap mahasiswa yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi diskualifikasi dan sanksi lain sebagaimana aturan universitas, serta mahasiswa diharuskan mengulang proses kerja magang dari awal.
- d. Mahasiswa harus mengikuti semua peraturan yang berlaku di perusahaan/instansi tempat pelaksanaan Kerja Magang.
- e. Mahasiswa bekerja minimal di satu bagian tertentu di perusahaan sesuai dengan bidang studinya. Mahasiswa menuntaskan tugas yang diberikan Pembimbing Lapangan di perusahaan atas dasar teori, konsep, dan pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan. Mahasiswa mencoba memahami adaptasi penyesuaian teori dan konsep yang diperolehnya di perkuliahan dengan terapan praktisnya.
- f. Pembimbing Lapangan memantau dan menilai kualitas dan usaha kerja magang mahasiswa.
- g. Sewaktu mahasiswa menjalani proses kerja magang, koordinator Kerja Magang beserta dosen pembimbing Kerja Magang memantau pelaksanaan Kerja Magang mahasiswa dan berusaha menjalin hubungan baik dengan perusahaan. Pemantauan dilakukan baik secara tertulis maupun lisan.



### 3. Tahap Akhir

- a. Setelah Kerja Magang di perusahaan selesai, mahasiswa menuliskan temuan serta aktivitas yang dijalankannya selama kerja magang dalam Laporan Kerja Magang dengan bimbingan dosen Pembimbing Pembuatan Laporan Kerja Magang.
- b. Laporan kerja magang disusun sesuai dengan standar format dan struktur laporan kerja Magang Universitas Multimedia Nusantara.
- c. Mahasiswa wajib mengikuti proses bimbingan minimal 6 kali dengan mengisi formulir konsultasi magang yang ditandatangani oleh dosen pembimbing pembuatan laporan magang.
- d. Dosen pembimbing memantau laporan final sebelum mahasiswa mengajukan permohonan ujian kerja magang. Laporan Kerja Magang harus mendapat pengesahan dari Dosen Pembimbing dan diketahui oleh Ketua Program Studi. Mahasiswa menyerahkan laporan Kerja Magang kepada Pembimbing Lapangan dan meminta Pembimbing Lapangan mengisi formulir penilaian pelaksanaan kerja magang (Form KM-06).
- e. Pembimbing Lapangan mengisi formulir kehadiran kerja magang (Form KM-04) terkait dengan kinerja mahasiswa selama melaksanakan kerja magang.
- f. Pembimbing Lapangan memberikan surat keterangan perusahaan yang menjelaskan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan tugasnya.
- g. Hasil penilaian yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Pembimbing Lapangan di perusahaan/instansi untuk dikirim secara langsung kepada Koordinator Magang atau melalui mahasiswa yang bersangkutan dalam amplop tertutup untuk disampaikan kepada Koordinator Magang.
- h. Setelah mahasiswa melengkapi persyaratan ujian Kerja Magang, Koordinator Kerja Magang menjadwalkan ujian Kerja Magang.
- i. Mahasiswa menghadiri ujian kerja magang dan mempertanggungjawabkan laporannya pada ujian kerja magang.

#### **1.4. Sistematika Penulisan Laporan Kerja Magang**

Sistematika penulisan laporan kerja magang adalah:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini, menjelaskan mengenai latar belakang dalam pelaksanaan kerja, maksud dan tujuan kerja, durasi waktu kerja, prosedur kerja, dan sistematika dalam penulisan laporan kerja magang.

#### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai sejarah singkat dari perusahaan, struktur organisasi yang digunakan oleh perusahaan, serta teori yang digunakan dalam pelaksanaan kerja magang.

#### **BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada bab ini, membahas mengenai segala praktek kerja magang yang termasuk kedudukan dan koordinasi, tugas-tugas yang dilakukan, uraian pelaksanaan kerja magang, proses pelaksanaan, kendala yang ditemukan selama kerja magang, dan solusi atas kendala yang ditemukan selama kerja magang.

#### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini, penulis memberikan kesimpulan atas laporan yang telah dibuat dan dipadukan dengan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan, serta memberikan saran yang diharapkan dapat berguna untuk perbaikan atas kendala yang terjadi di dalam perusahaan.