



### **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.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang meningkat pada kurun waktu 2011-2012 merupakan suatu hal yang menarik perhatian investor untuk lebih banyak berinvestasi di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia yang menyebutkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diukur berdasarkan kenaikan Produk Domestik Bruto (PDB) tahun 2012 tumbuh sebesar 6,23 persen dibandingkan dengan tahun 2011.

Selain itu, menurut BPS Produk Domestik Bruto (PDB) pada triwulan II-2013 dibanding triwulan I-2013 mencapai 2,61 persen dan apabila dibandingkan dengan triwulan yang sama tahun 2012 mengalami pertumbuhan 5,81 persen. Secara kumulatif, pertumbuhan ekonomi Indonesia semester I-2013 tumbuh 5,92 persen dibandingkan dengan semester I-2012 (bps.go.id). Hal ini membuat angka realisasi proyek investasi triwulan III-2013 mencapai sebesar Rp 100,5 triliun, atau mengalami peningkatan sebesar 22,9% dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu, yakni Rp 82,8 triliun (ekonomi.okezone.com). Kenaikan tersebut tentu mendorong pertumbuhan bisnis dari perusahaan-perusahaan *supplier* karena banyak industri membutuhkan *support* produk berupa mesin dan bagian-bagiannya (*sparepart*) dari industri lain untuk menunjang produktivitas.

Artha Guna Lestari yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *industrial supplier*, yaitu menyediakan dan memasarkan produk kepada industri yang membutuhkan. Saat ini, PT Artha Guna Lestari memfokuskan diri dengan menangani *mechanical and electrical project* yaitu untuk produk *mechanical* perusahaan menyuplai barang-barang, seperti: *conveyor belt, valve, pump, heat transfer products*, dan masih banyak lainnya. Sedangkan untuk produk *electrical*, barang-barang yang perusahaan suplai adalah seperti: *drive and motion control, sensor, automation components*, dan sebagainya.

Selain sebagai perusahaan yang berperan sebagai *supplier*, PT Artha Guna Lestari juga memiliki sebuah *workshop* pemberi jasa *service* dan *rewinding* untuk Motor Tegangan tinggi - rendah, dan Motor AC/DC dengan reputasi yang baik untuk pelayanan konsumen, berkualitas, dan harga yang bersaing. Aktivitas yang dilakukan di *workshop* adalah: *service* dinamo motor AC/DC, *rewinding* motor, *stator field & armature*, dan *service gear box / gear reducer*. Selain itu di *workshop* tersebut juga menyuplai beberapa *spare-part* seperti: *bearings, space heaters, cooling fan*, dan lainnya.

Menyadari bahwa produk *mechanical and electrical* membutuhkan penanganan dan pemeliharaan yang sangat baik, maka PT Artha Guna Lestari telah menyiapkan tim ahli yang berpergian kemanapun untuk menyelesaikan masalah – masalah yang dimiliki *customer*. Pemeliharaan dan fasilitas perbaikan tersebut dapat disediakan 24 jam sesuai dengan kebutuhan *customer*. Hal ini dimaksudkan karena perusahaan ingin untuk selalu berusaha menjadi yang terbaik dalam

memberikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik untuk masa sekarang maupun untuk masa depan.

### **1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah agar penulis memiliki kesempatan untuk menerapkan dan memperoleh gambaran penerapan teori-teori manajemen, khususnya dalam manajemen pemasaran yang menjadi bidang manajemen peminatan penulis. Selain itu, dari pelaksanaan kerja magang juga diharapkan penulis mendapatkan pengalaman tentang masalah yang akan dihadapi pada dunia kerja, menganalisis dan memberikan alternatif solusi dari permasalahan yang dihadapi perusahaan sesuai dengan dasar ilmu Manajemen.

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Kegiatan pelaksanaan kerja magang yang telah penulis jalankan berlangsung mulai dari 15 Juli 2013 hingga 20 September 2013, di mana waktu kerja dimulai dari pukul 08.30 hingga 17.00 setiap hari kerja (Senin – Jumat). Kegiatan kerja magang ini dilakukan di PT. Artha Guna Lestari yang beralamat di Jl. Raya Ragunan no.64A, Pasar Minggu – Jakarta Selatan. Selama menjalankan kerja magang ini penulis ditempatkan di divisi *marketing*.

Prosedur pelaksanaan kerja magang ini dimulai dengan beberapa proses yaitu :

*Pertama*, mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang (Form KM-01) sebagai acuan pembuatan Surat Pengantar Kerja Magang

yang ditujukan kepada perusahaan yang dimaksud untuk ditandatangani oleh Ketua Program Studi.

*Kedua*, mengajukan surat kerja magang ke perusahaan tempat kerja magang penulis dilaksanakan.

*Ketiga*, memperoleh Kartu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

*Keempat*, penulis mengikuti wawancara dengan user di PT. Artha Guna Lestari dan diberikan surat persetujuan kerja magang oleh perusahaan.

*Kelima*, perusahaan menjelaskan kepada penulis mengenai perusahaan dan penempatan penulis dalam menjalankan kerja magang ini.

*Keenam*, penulis melaksanakan kerja magang.

*Ketujuh*, penulis mengisi dokumen yang berhubungan dengan kerja magang yaitu Kerja Magang, Formulir Kehadiran Kerja Magang, Formulir Realisasi Kerja Magang, dan Formulir Laporan Penilaian Kerja Magang.

*Kedelapan*, penulis menyusun laporan kerja magang.

*Kesembilan*, penulis mengumpulkan laporan kerja magang.

*Terakhir*, penulis menjalani sidang kerja magang.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan kerja magang yang berjudul “**Peranan Customer Support dalam Meningkatkan Customer Relationship di PT Artha Guna Lestari**” yaitu :

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang hal-hal yang melatarbelakangi pelaksanaan kerja magang, maksud dan tujuan penulis melakukan kerja magang, waktu dan prosedur pelaksanaan kerja magang, dan sistematika penulisan laporan kerja magang.

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjabarkan tentang gambaran umum perusahaan, mulai dari sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan praktek kerja magang.

## BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bab ini menjabarkan tentang pelaksanaan kerja magang yang berisikan kedudukan dan koordinasi penulis dalam struktur organisasi perusahaan, tugas-tugas yang dikerjakan penulis selama kerja magang, proses kerja magang, kendala selama pelaksanaan kerja magang, dan solusi atas kendala yang ditemukan.

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memaparkan tentang sejumlah simpulan yang berkaitan dengan teori-teori yang penulis dapatkan selama proses kegiatan perkuliahan dengan kenyataan dalam praktek kerja magang. Selain itu, pada bab ini juga akan memaparkan saran baik untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.