

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia pada dasarnya merupakan salah satu dari makhluk sosial istimewa yang memiliki 3 macam keperluan utama (*primer*) yang diperlukan untuk dapat menunjang kehidupan mereka. Ketiga kebutuhan utama tersebut adalah sandang, pangan dan papan. Pakaian adalah kebutuhan sandang, makanan adalah kebutuhan pangan, dan tempat tinggal adalah kebutuhan papan. (CNN Indonesia 2023). Berdasarkan pada salah satu kebutuhan utama manusia tersebut yaitu kebutuhan akan tempat tinggal (papan) sekaligus mencerminkan adanya kebutuhan akan perabotan (*furniture*) yang tentunya dapat menjadi pelengkap dari kebutuhan akan tempat tinggal tersebut.

Dikarenakan *furniture* ini merupakan salah satu komponen penunjang terhadap salah satu dari ketiga kebutuhan utama manusia (kebutuhan papan) maka industri *furniture* ini tentunya memiliki prospek yang tinggi di berbagai kalangan baik di pasar lokal maupun internasional. Kemudian, berhubungan dengan hal tersebut tercatat bahwa selama dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, kinerja ekspor industri furnitur Indonesia terus meningkat hingga mencapai angka 77,9%. Puncaknya ini terjadi pada tahun 2021, dimana nilai ekspor furnitur di Indonesia telah mencapai USD 2,8 miliar, yang berarti mengalami kenaikan sebesar 33% jika dibandingkan dengan tahun 2020. (Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia). Selain itu, Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Airlangga Hartarto, menyebutkan bahwa nilai ekspor mebel termasuk kerajinan sepanjang tahun 2022 mencapai USD 3,5 miliar.

Dalam lima tahun terakhir, nilai ekspor furnitur Indonesia mencapai puncaknya pada tahun 2021, yaitu sebesar US\$2,88 miliar. Amerika Serikat (AS) adalah negara tujuan utama ekspor furnitur Indonesia dengan nilai tertinggi, mencapai USD 1,67 miliar. Jumlah ini menyumbang sekitar 59,6% dari total nilai ekspor pada tahun 2022. Selanjutnya, Jepang menjadi negara tujuan ekspor furnitur

Indonesia dengan nilai USD 161,95 juta (5,77%), disusul oleh Belanda dengan USD 105,78 juta (3,77%), Belgia dengan USD 90,4 juta (3,22%), dan Jerman dengan USD 88,17 juta (3,14%).

VIVERE Group adalah salah satu perusahaan terbesar di Indonesia dalam industri furnitur dan desain interior, yang telah beroperasi selama hampir 40 tahun. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia menyampaikan bahwa industri furnitur dan *interior* Indonesia merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki oleh negara ini. (Ahad, 2023). VIVERE Group melihat adanya peluang dibalik kemajuan dan perkembangan dari industri *furniture* dan *interior* di Indonesia. Namun, VIVERE Group turut menyadari bahwa dengan adanya perkembangan ini juga turut dapat menimbulkan peluang tidak hanya secara nasional, namun juga secara internasional.

Maka dari itu, sebagai bentuk pemahaman akan hal tersebut, VIVERE Group memiliki 11 *business unit* perusahaan untuk dapat mendukung pemenuhan seluruh kebutuhan dari konsumen. Tentunya dari 11 *business unit* tersebut terdapat satu *business unit* yang difokuskan untuk segala perihal ekspor *furniture* dari *brand* VIVERE ini sendiri. Perusahaan tersebut adalah PT. AIDA Rattan Industry yang menjalankan seluruh kegiatan ekspor *furniture* yang dilakukan oleh VIVERE Group. PT. AIDA Rattan Industry tentunya tidak hanya berperan dalam melaksanakan operasional sebagai lini bisnis VIVERE Group dalam perihal ekspor saja, sesuai dengan namanya PT. AIDA Rattan Industry juga turut berperan memproduksi berbagai produk *furniture* khusus yang memiliki bahan dasar dari rotan. Rotan sendiri merupakan salah satu bahan baku material *furniture* yang memiliki *durability* yang awet dan tahan lama sehingga seluruh produk yang terbuat dari bahan dasar rotan ini tentunya memiliki nilai *sustainability* yang lebih dari produk *furniture* yang berbahan dasar lainnya.

Indonesia dikenal sebagai salah satu penghasil rotan terbesar di dunia, menyumbang sekitar 85% dari pasokan global. Tanaman rotan tumbuh subur di hutan-hutan beriklim tropis di Asia Tenggara, termasuk di negara-negara seperti Indonesia, Malaysia, Vietnam, Filipina, dan Thailand. Di Indonesia, produksi rotan terbesar berada di pulau Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua. Sekitar 90%

rotan di daerah ini ditemukan dalam keadaan liar, sementara 10% sisanya berasal dari hasil budidaya. Kerajinan rotan memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan kerajinan dari bahan lainnya, terutama karena tekstur khas rotan yang memberikan nilai jual yang tinggi bagi produk-produknya.

Industri kerajinan rotan melibatkan pengolahan rotan mentah menjadi barang kerajinan dan *furniture* dengan menggunakan keterampilan manual manusia. Meskipun ada penggunaan mesin manual, kebanyakan proses produksi di Indonesia masih bergantung pada tenaga manusia, sehingga kualitas produk rotan tetap terjaga. Selain itu, kerajinan rotan juga memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan kerajinan dari bahan lainnya, terutama karena tekstur khas rotan yang memberikan nilai jual yang tinggi bagi produk-produknya. Dengan adanya data ini menunjukkan bahwa industri *furniture* memiliki peminat yang tinggi dan berasal dari berbagai macam kalangan masyarakat manca negara. Sehingga sekaligus mempengaruhi nilai dan potensi ekspor *furniture* di Indonesia. Hal ini juga sekaligus menjadi salah satu latar belakang dari pengambilan keputusan penulis untuk menjalankan kegiatan magang di tempat magang penulis yaitu PT AIDA Rattan Industry.

Dalam praktik kerja magang ini, penulis menjabat sebagai *Sales Export* yang berada dibawah naungan PT AIDA Rattan Industry. Menurut Effendy, dkk. (Effendy et al., 2021), *sales* adalah seseorang yang memiliki seni dan ilmu dalam mempengaruhi orang lain untuk mengajak konsumen atau pelanggan membeli barang atau jasa yang ditawarkan. Semakin banyak barang atau jasa yang dijual, semakin besar peluang perusahaan untuk memperoleh keuntungan. Tentunya dalam menghasilkan keuntungan ini seorang *sales* harus dapat memiliki kemampuan dan *skills* guna mendukung tercapainya keuntungan tersebut.

Salah satu kemampuan yang harus dimiliki seorang *sales* adalah *customer relationship management*. Menurut Kotler & Keller dalam Laksmana, Eka, Kusuma, & Landra (2018), *customer relationship management* adalah proses mengelola informasi rinci tentang setiap pelanggan secara optimal untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Kemampuan *customer relationship management* ini penting dimiliki oleh seorang *sales* karena *sales* juga bertugas

menjalin hubungan baik dengan para pelanggan sehingga pelanggan akan terus loyal terhadap perusahaan.. Maka dari itu, dalam masa magang nya, penulis juga turut mengembangkan kemampuan *customer relationship management* dalam kesehariannya.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1.2.1. Maksud Kerja Magang

Tentunya penulis menjalankan praktik kerja magang ini dengan maksud sebagai salah satu wujud dari pemenuhan kewajiban penulis sebagai mahasiswi Universitas Multimedia Nusantara yang wajib mengikuti program MBKM sebagai salah satu persyaratan kelulusan sarjana (S1) prodi Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara. Dan dalam rangka untuk memenuhi maksud tersebut, penulis mengambil mata kuliah *Professional Business Ethics, Industry Experience, Industry Model Validation, dan Evaluation and Reporting* dengan total sks sejumlah 20 sks.

Namun, selain sebagai salah satu pemenuhan kewajiban secara akademik, penulis pun juga melaksanakan praktik kerja magang dengan maksud untuk dapat menerapkan dan mempraktikkan seluruh pengalaman dan ilmu yang telah penulis peroleh selama 5 semester berkuliah pada dunia kerja secara langsung. Penulis juga tentunya berharap melalui kegiatan praktik kerja magang ini sekaligus dapat menjadi wadah pembelajaran bagi penulis dalam bersosialisasi dengan lingkungan yang baru di dunia pekerjaan sehingga nantinya penulis dapat mulai terbiasa ketika benar – benar terjun di dalam dunia pekerjaan yang sesungguhnya.

Tidak hanya itu, bekerja secara langsung di bidang atau industri *furniture* yang merupakan bidang yang awam bagi penulis merupakan suatu pengalaman baru dan unik bagi penulis.

1.2.2. Tujuan Kerja Magang

Adapun adanya tujuan dari dilaksanakannya praktik kerja magang di PT. AIDA Rattan Industry sebagai berikut :

1. Untuk memenuhi kewajiban sebagai mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dalam pelaksanaan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), yang juga merupakan salah satu syarat kelulusan.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis terhadap industri *furniture* dan ekspor yang merupakan bidang yang awam bagi penulis.
3. Mengimplementasikan seluruh pembelajaran yang diperoleh selama berkuliah di dunia pekerjaan yang sesungguhnya, seperti *brand management* dan *integrated marketing communication*.
4. Mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk bekal ketika nantinya akan mulai memasuki dunia kerja profesional setelah menyelesaikan studi S1 di Universitas Multimedia Nusantara ini.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1. Waktu Kerja Magang

Program praktik kerja magang ini dilaksanakan oleh penulis dengan durasi sebanyak 640 jam kerja yang sesuai dengan syarat pemenuhan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Track 1. Namun, penulis diberikan kesempatan untuk dapat melakukan magang di PT. AIDA Rattan Industry selama 6 bulan lamanya. Berikut ini adalah beberapa rincian mengenai praktik kerja magang yang dilaksanakan oleh penulis:

Nama Perusahaan	: PT AIDA Rattan Industry (VIVERE Group)
Bidang Usaha	: <i>Export Furniture</i>
Alamat Perusahaan	: SOUTH78 Jl. Boulevard Gading Serpong Blok O no 7 & 8 Medang, Pagedangan RT 003 RW 003 Tangerang 15334
Hari Kerja	: Senin - Jumat
Waktu pelaksanaan	: 15 Januari 2024 – 15 Juli 2024
Waktu Kerja	: 08.30 – 17.30 WIB
Posisi magang	: <i>Sales Export Intern</i>

1.3.2. Prosedur Kerja Magang

Pelaksanaan praktik kerja magang ini tentunya didasarkan pada buku Panduan MBKM Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Dalam panduan tersebut, prosedur pelaksanaan kerja magang dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu:

1. Awal

Pada tahap awal ini, proses dimulai dengan mengajukan permohonan praktik kerja magang melalui laman merdeka.umn.ac.id, yang digunakan penulis sebagai acuan untuk membuat Surat Pengantar Kerja Magang.

- a. Setelah melaksanakan proses registrasi, selanjutnya penulis akan memperoleh surat Form MBKM 01 dari Kampus Merdeka yang kemudian akan diberikan kepada perusahaan tempat penulis melaksanakan praktik kerja magang.
- b. Penulis menyiapkan Transkrip Nilai Sementara, CV beserta Surat Pengantar Magang yang akan ditujukan kepada pihak perusahaan magang yaitu Pak Jeremy Gamaliel PT. AIDA Rattan Industry.
- c. Melakukan *interview* dengan Bapak Hanif selaku HR dari VIVERE Group.
- d. Melakukan *interview* user dengan Bapak Jeremy Gamaliel.
- e. Mendapatkan keputusan bahwa penulis diterima sebagai karyawan magang pada divisi Sales Export di PT. AIDA Rattan Industry.

2. Pelaksanaan

- a. Penulis memberikan surat keterangan diterima magang yang diperoleh dari PT. AIDA Rattan Industry (VIVERE Group) yang ditujukan kepada pihak Program Studi

Manajemen Universitas Multimedia Nusantara melalui web *merdeka.umn.ac.id*

- b. Memperoleh arahan dan pengenalan mengenai posisi serta tugas sebagai *Sales Export Intern* dan melakukan adaptasi lingkungan serta aturan dan budaya yang berlaku di perusahaan.
 - c. Menjalankan praktik kerja magang dan turut mengisi absensi harian pada *time sheet* yang disediakan oleh pihak PT. AIDA Rattan Industry di setiap kedatangan kerja ke kantor yang sekaligus sebagai acuan dalam system pembayaran gaji kerja.
 - d. Memasukkan kegiatan harian penulis dalam keseharian praktik kerja magang pada bagian *daily task* di laman *merdeka.umn.ac.id*
 - e. Memperoleh dosen pembimbing magang yang telah diatur dan ditunjuk oleh Program Studi Manajemen serta mengikuti bimbingan tentang tahapan dan proses penyusunan laporan magang.
3. Akhir
- a. Penulis menyusun laporan praktik kerja magang sebagai bagian dari persyaratan kelulusan serta sebagai bukti pelaksanaan Mata Kuliah Berbasis Magang (MBKM) di Universitas Multimedia Nusantara.
 - b. Mengikuti bimbingan magang dengan dosen pembimbing yang telah ditetapkan selama proses penyusunan laporan praktik kerja magang.
 - c. Memasuki tahap pengesahan dan finalisasi dari laporan praktik kerja magang yang dibimbing oleh dosen pembimbing dan *supervisor* dari PT. AIDA Rattan Industry mengenai tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan.

- d. Melaksanakan sidang praktik kerja magang setelah jam kerja serta jumlah bimbingan dengan dosen pembimbing telah terpenuhi dan laporan magang disetujui

