

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen operasional melibatkan serangkaian aktivitas pengawasan, pengendalian, dan perancangan yang diatur sedemikian rupa agar semua operasional perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien, menurut Sumbagyo dalam Ambarwati (2021:9). Maka dari itu manajemen operasional dibutuhkan pada setiap perusahaan mulai dari bisnis manufaktur sampai pada jasa. Hal ini berguna agar perusahaan dapat mengelola inventori, layanan yang digunakan, sampai pada mengelola sumber daya manusia dengan cara yang terbaik dalam proses bisnisnya. Maka ada kesinambungan antara fungsi-fungsi manajemen dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya dalam proses manajemen operasional, menurut Eddy Herjanto (2020;2). Dan manajemen operasional menjadi kepentingan utama bagi perusahaan dalam meraih keuntungan untuk dapat melakukan efisiensi biaya dalam meningkatkan produktivitas kinerja pekerja dan kualitas dari produk atau jasa tersebut yang ujung-ujungnya untuk dapat meningkatkan layanan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Terdapat peran manajemen operasional untuk melatih dan mendidik pekerja yang dapat memberikan eksistensi perusahaan dan niat baiknya demi kebahagiaan pelanggan, menurut Novi V pada Gramedia blog yang ditulisnya tahun 2020.

Layanan kepuasan pelanggan dalam perusahaan erat kaitannya dengan jasa. Seperti halnya layanan di perbankan. Pelayanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggannya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Maka ketika konsumen datang, yang dipercayainya adalah perusahaan dapat mengatasi dan memecahkan masalah konsumen tersebut. Maka sangat penting untuk perusahaan memikirkan jasa yang akan diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan konsumen tersebut berlandaskan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan dapat berupa bukti langsung dari segi sarana dan prasarana fisik, kehandalan pelayanan yang akurat yang terpercaya, memiliki daya tanggap yang

cepat, memiliki jaminan untuk pelanggan, dan memiliki rasa empati yang tulus secara pribadi.

Namun standar kualitas layanan pada masing-masing konsumen itu berbeda-beda. Nasabah dengan tingkat sosial dan ekonomi rendah memiliki standar tuntutan yang rendah juga terhadap jasa perbankan. Mereka akan mudah merasa cukup dan puas terhadap bank sebagai sarana mereka dapat menyimpan uang dengan aman. Sementara nasabah dengan tingkat sosial dan ekonomi yang tinggi memiliki standar tuntutan yang tinggi. Mereka menuntut akan pelayanan yang lebih baik dengan menginginkan nilai tambah. Sehingga nasabah tidak hanya menerima bunga tabungan namun menerima jaminan lainnya. Maka dari itu perbankan akan selalu mendapatkan tuntutan dari nasabahnya untuk melakukan penambahannya atau menghasilkan produk baru sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabahnya.

Dengan upayanya untuk memenuhi kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Perusahaan perbankan dapat memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya dan juga memanfaatkan sumber daya diluar perusahaan sebagai kolaborasi dalam berbagai bentuk kerja sama. Seperti yang dilakukan saat ini, sudah tidak asing lagi bagi kita saat mendengar kata *bancassurance*. Layanan bank sudah semakin maju dengan adanya *bancassurance*, yang merupakan bentuk kerjasama antara pihak bank dengan perusahaan asuransi dengan memproduksi produk asuransi. Secara finansial, bentuk kerja sama ini menguntungkan kedua pelah pihak. Bank dapat menjual produk asuransi secara langsung kepada nasabah dan dapat menerapkan sistem debit secara otomatis untuk setiap rekening nasabah yang ingin membeli asuransi tersebut. Sementara bagi perusahaan asuransi, akan menarik pertambahan konsumen langsung dari nasabah bank tersebut.

Selain untuk meningkatkan pendapatan kedua perusahaan. Bentuk kerja sama ini mendorong pada memperkuat produk dan meningkatkan pangsa pasar bagi kedua perusahaan. Maka ada kolaborasi secara operasional yang diterapkan di dalamnya, bank mendapatkan dukungan dari perusahaan asuransi dalam infrastruktur, staf, dan jaminannya untuk mendapatkan loyalitas dari pelangganya

dalam keaktifannya dalam melakukan perpindahan uang untuk membayar premi asuransi setiap bulan dari saldo aktifnya. Dengan begitu, nasabah dapat dengan mudah memenuhi 2 kebutuhan hidupnya. Dengan menyimpan uang di bank sekaligus dapat memiliki asuransi sebagai bentuk investasi jangka panjang. Kemudahan sistem yang diterapkan *bancassurance* ini yang membuat minat masyarakat khususnya nasabah bank menjadi lebih tinggi terhadap pentingnya asuransi. Dan kemudahan sistem yang dirasakan oleh nasabah akan menjadi tantangan tersendiri bagi kelangsungan operasional perusahaan untuk bisa mempertahankan dan melakukan pembaharuan sistem dengan memangkas pengeluaran seefisien dan seefektif mungkin.

Hal ini yang akan dilakukan oleh seorang *procurement* pada bidang operasional. Mereka akan melakukan proses penyediaan dan pembelian barang untuk perusahaan dari sumber eksternal dengan strateginya yang sudah terencana bagi kepuasan pengguna bisnis. Menurut Christopher dan Schooner (2007), kepuasan dapat terjadi karena ada perasaan kebutuhan, tingkat kualitas dan kuantitas, waktu pengiriman, dan harga yang dapat dijangkau dari seorang pengguna bisnis. Sementara bagi seorang *Procurement* ada prosesnya untuk mencari vendor, negosiasi, melakukan pembelian dan pembayaran, melakukan pencatatan riwayat pengadaan yang diarsipkan, sampai pada menjaga hubungan antara perusahaan dengan vendor. Maka dalam laporan magang ini, penulis akan melakukan analisis lebih dalam mengenai penerapan *procurement* pada dunia kerja khususnya pada industri *bancassurance* di AXA Mandiri *Financial Services*.

Ketertarikan saya muncul ketika pengadaan tidak hanya berperan besar pada perusahaan retail namun pada *bancassurance* juga memiliki pengaruh yang besar. Kesempatan magang di AXA Mandiri *Financial Services* yang menjadi salah satu mitra terpilih dari MSIB, Program Kampus Merdeka. Yang akan memotivasi penulis melakukan magang dengan sebaik-baiknya dalam menggali ilmu *Procurement* secara teori dan praktiknya pada dunia kerja. Mengingat AXA Mandiri *Financial Services* baru pertama kalinya melakukan program magangnya bernama *Incode* bersamaan dengan MSIB yang menjadikan penulis sebagai *Batch*

1 mereka yang melakukan praktik magang ini akan dijadikan penulis sebagai pengalaman yang tidak akan disia-siakan.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Dalam melaksanakan praktik kerja magang yang dilakukan oleh penulis selama 5 bulan di bidang *Procurement*, penulis telah melaksanakan praktik kerja magang sebagai bagian dari kewajiban akademis untuk mata kuliah Merdeka Belajar Kampus Merdeka *Internship Track* Satu bersama dengan Magang & Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Mata kuliah ini memiliki bobot 20 sks yang akan dikonversikan dari Laman MSIB kepada Laman Merdeka UMN untuk memenuhi satu persyaratan kelulusan (S1) di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan syarat minimum pelaksanaan praktik kerja magang ini adalah selama 80 hari kerja atau setara dengan minimal 640 jam yang harus dipenuhi sepenuhnya oleh penulis.

Melalui praktik kerja magang ini, penulis memiliki maksud untuk mendapatkan pengalaman langsung dalam dunia kerja dan mengaplikasikan pengetahuan *Procurement* yang sudah dipelajari di perkuliahan khususnya Manajemen Operasional ke dalam konteks nyata. Selain itu, praktik kerja magang juga memberikan kesempatan jaringan profesional, mengembangkan keterampilan kerja, dan memperoleh wawasan mengenai industri yang relevan dengan bidang studi penulis yaitu Manajemen Operasional. Dalam periode 5 bulan tersebut, penulis telah menghabiskan waktu yang cukup untuk mencapai syarat minimum pelaksanaan praktik kerja magang. Hal ini melibatkan partisipasi aktif dalam sesi training, tugas, dan proyek yang diberikan oleh perusahaan dengan tetap mengikuti aturan dan kebijakan perusahaan, serta berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan dengan profesionalisme.

Dengan harapan, melalui pengalaman yang didapatkan, penulis dapat memperoleh pemahan yang lebih dalam mengenai dunia kerja, dapat mengembangkan keterampilan yang relevan, serta memperluas jaringan profesional yang dapat bermanfaat untuk karir di masa depan. Adapun beberapa rencana yang akan penulis lakukan sebelum memulai magang sebagai *Procurement* pada AXA Mandiri *Financial Services*:

- a. Mempunyai teman kerja dan menggali ilmu bersama para peserta magang dari perguruan tinggi negeri dan swasta terbaik di Indonesia pada divisi Operasional dan divisi lainnya.
- b. Mengetahui dan menggali *softskills* dan *hardskills* yang digunakan sebagai seorang *Procurement*.
- c. Mempelajari lingkungan kerja di perusahaan korporasi yang menggabungkan budaya BUMN dan *Multinational Company*.
- d. Mempelajari sudut pandang yang berbeda dari para atasan di perusahaan.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang pada AXA Mandiri *Financial Services* mempunyai waktu pelaksanaan yang sudah disesuaikan pada laman MSIB yaitu 5 bulan yang artinya sudah otomatis menuntaskan praktik kerja magang dengan minimal jam kerja sebanyak 640 jam di perusahaan. Selain itu, dari MSIB menyediakan *PIC* perantara antara Mitra dan intern dengan Pemerintah yaitu Dosen Pembimbing Program (DPP) untuk masing-masing mitra sebagai fasilitasnya mahasiswa dan mitra bisa melakukan *sharing session* dan evaluasi yang dilakukan selama 1-2 jam setiap minggunya pada hari yang sudah ditentukan bersama.

AXA Mandiri *Financial Services* dan MSIB mempunyai perjanjian dengan aturan *Full Work From Office* dengan 8 jam kerja setiap harinya. Namun karena perusahaan memberlakukan karyawannya 3 hari *Work From Office* dan 2 hari *Work From Anywhere*. Kami para peserta magang mengikuti aturan yang sama dengan karyawan, yang berguna untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi antar *mentor* dan *mentee* yang berjalan 1 bulan di Februari. Untuk 4 bulan kedepan ada perubahan waktu pelaksanaan kerja magang menjadi 2 hari *Work From Office* dan 3 hari *Work From Anywhere*, karena perusahaan sedang melakukan renovasi Gedung untuk fasilitas dan lingkungan kerja karyawannya. Maka finalisasi jadwal waktu pelaksanaan kerja magang akan disesuaikan sebagai berikut:

Koordinasi dengan Mentor			
No.	Hari	Waktu Kerja	Waktu Istirahat
1.	Senin - Selasa	WFO (09.00 – 18.00)	12.00 – 13.00
2.	Rabu - Jumat	WFH (09.00 – 18.00)	12.00 – 13.00

Koordinasi dengan Dosen Pembimbing Program		
No.	Hari	Waktu Kerja
1.	Jumat	WFH (19.00 – 20.00)

Tabel 1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

(Sumber olahan peneliti, 2024)

Berikut lampiran informasi secara lebih rinci yang dilakukan penulis selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja magang:

1. Nama Perusahaan: AXA Mandiri *Financial Services* (AMFS)
2. Bidang Usaha: *Bancassurance*
3. Alamat: Jl. Professor Doktor Satrio No.13, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudhi, Kota Jakarta Selatan.
4. Pelaksanaan: 16 Februari 2024 – 30 Juni 2024
5. Waktu Kerja: Senin – Jumat, Jam 09.00 – 18.00
6. Posisi Magang: *Procurement Operation and Governance Intern*

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang dilalui oleh penulis dengan melakukan pendaftaran KRS MBKM *Track 1* dan melakukan registrasi MBKM *Track 1* pada laman kampus. Namun pada pertengahan bulan, penulis diharuskan melakukan registrasi ulang oleh pihak kampus dengan pendaftaran yang baru yaitu MSIB *Internship*. Dan berikut merupakan prosedur-prosedur yang dilewati oleh penulis dalam pelaksanaan kerja magang secara lengkap dimulai dari tahap pendaftaran, tahap wawancara, tahap penyerahan dokumen, tahap pelaksanaan, dan tahap penyusunan laporan magang.

1. Tahap pendaftaran
 - a. Pada tanggal 30 November 2023, penulis mengirimkan CV ke AXA Mandiri *Financial Services* untuk melakukan lamaran kerja magang di perusahaan tersebut.
 - b. Pada tanggal 29 Desember 2023, penulis dihubungi oleh rekrutmen AXA Mandiri *Financial Services* untuk penjadwalan wawancara kerja magang dan melakukan *profiling test*.
2. Tahap Wawancara
 - a. Pada tanggal 3 Januari 2024, penulis melakukan tahap wawancara yang diwawancarai oleh Bapak Nikolas Bangun Wirawan selaku Asisten Manager *Procurement Operation and Governance* AXA Mandiri *Financial Services*. Dan setelah wawancara selesai, penulis melakukan *profiling test*.
 - b. Pada tanggal 8 Januari 2024, penulis dinyatakan lolos seleksi dan diterima untuk kerja magang pada divisi *Procurement & Facility Services* sebagai *Procurement Operation and Governance Intern* di AXA Mandiri *Financial Services*.
3. Tahap Penyerahan Dokumen
 - a. Pada tanggal 18 Januari 2024, penulis menyerahkan dokumen personal kepada pihak rekrutmen.
 - b. Pada tanggal 22 Januari 2024, penulis menandatangani dokumen pernyataan dan perjanjian magang kepada pihak rekrutmen.
 - c. Pada tanggal 29 Januari 2024, penulis menerima surat penerimaan dari pihak rekrutmen.
4. Tahap Pelaksanaan
 - a. Pada tanggal 30 Januari 2024, penulis dihubungi rekrutmen untuk mengikuti *briefing event*.
 - b. Pada tanggal 16 Februari 2024, penulis diwajibkan mengikuti *National On Boarding* bagi penerima MSIB melalui online Zoom.
 - c. Pada 19 Februari 2024 – 30 Juni 2024, penulis menjalani hari kerja magang selama 5 bulan.

5. Tahap Penyusunan Laporan Magang

- a. Penulis melakukan bimbingan mengenai laporan magang dengan dosen pembimbing.
- b. Penulis mulai menyusun laporan magang.
- c. Pengesahan laporan magang dilakukan oleh dosen pembimbing.
- d. Penulis melakukan sidang magang.

