

**Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-
Counselling untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora
Indah Tbk**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

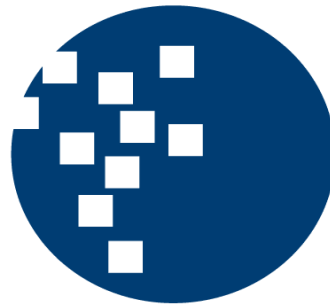
LAPORAN MAGANG

Adriano Wijaya

00000073601

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-
Counselling untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora
Indah Tbk**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Adriano Wijaya

00000073601

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Adriano Wijaya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000072601

Program Studi : Manajemen

Jenjang : SI

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul:

Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-Counseling untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora Indah Tbk.

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain. Semua sumber baik yang dikutip maupun ditujuk, telah saya cantumkan dan nyisikan dengan benar pada bagian dari pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima sanksi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala sanksi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 5 Juni 2025

Tanda tangan & e-materai Rp10.000,00.



(Adriano Wijaya)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

**Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-Counselling
untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora Indah Tbk**

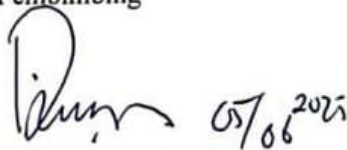
Oleh

Nama : Adriano Wijaya
NIM : 00000073601
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan Sidang Ujian Praktik Magang Universitas
Multimedia Nusantara

Tangerang, 5 Juni 2025

Pembimbing



Ir. D. Wim Prihanto, M.M.
NIDN : 0312126610

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching- Counselling untuk
Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora Indah Tbk**

Oleh

Nama Lengkap : Adriano Wijaya
Nomor Induk Mahasiswa : 000000 73601
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin 16 Juni 2025

Pukul 09.00 s.d. 10.00 WIB dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

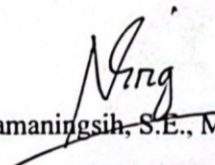
Pembimbing

Penguji


Ir. D. Wim Prihanto, M.M. 16/06/2025
0312126610


Angelina Theodora Ratna P., S.E., M.M
0313097403

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Adriano Wijaya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000073601

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Jenis Karya : Laporan Magang

Judul Karya Ilmiah : Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-Counselling untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora Indah Tbk

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia (pilih salah satu):

☐ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk memublikasikan hasil laporan magang saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh civitas academica UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa laporan magang yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.

☐ Saya tidak bersedia memublikasikan hasil laporan magang ini ke dalam repositori Knowledge Center karena ada data yang bersifat konfidensial.

☐ Lainnya, pilih salah satu:

☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara.

☐ Embargo publikasi laporan magang dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 5 Juni 2025



(Adriano Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik. Kerja praktek yang dilakukan penulis adalah tentang: "Penataan Ulang Sistem Pelayanan Loker dan Coaching-Counselling untuk Optimalisasi Layanan Karyawan PT. Mayora Indah Tbk" Kerja praktek ini dilakukan sebagai pemenuhan mata kuliah wajib di Jurusan Management, Universitas Multimedia Nusantara. Dalam perencanaan hingga penyusunan laporan kerja praktek, penulis menemukan halangan ataupun kendala.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan serta motivasi bagi penulis, yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Dr. IR Andrey Andoko, M.Sc, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.BA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
4. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO. selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara
5. Kepada Bapak Wim Prihanto yang telah memberikan waktu nya atas bimbingan pembuatan penulisan Laporan Magang
6. Pak Rizky selaku *Departement Head* PT Mayora Indah Tbk sekaligus Pembimbing Lapangan, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama magang berlangsung
7. Kepada orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan banyak do'a, saran, moral hingga materi yang tiada terkira. dan seluruh pihak yang tidak dapat dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan laporan ini

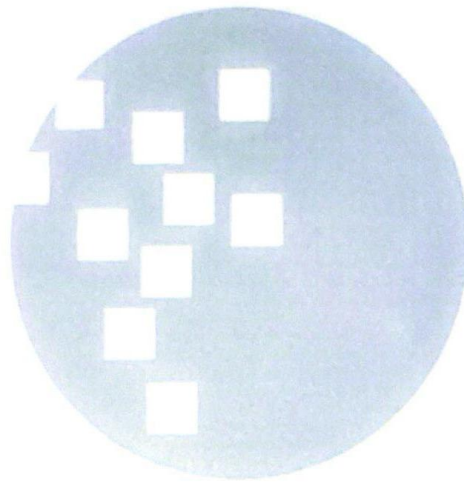
Penulis menyadari bahwa keseluruhan dari laporan kerja praktek ini tidak luput dari kekurangan, kesalahan dan kelalaian. Oleh karenanya, penulis ingin meminta maaf atas kekurangan, kesalahan dan kelalaian yang terdapat dalam laporan kerja praktek ini. Penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran bagi penulis untuk memperbaikinya. Akhir kata, besar harapan penulis

bahwa laporan yang telah dibuat ini akan bermanfaat bagi para pembaca, terima kasih.

Tangerang, 2025



Adriano Wijaya



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mengevaluasi dan melakukan penataan ulang sistem pelayanan loket serta pelaksanaan coaching-counselling guna meningkatkan kualitas layanan karyawan di Departemen IRGA PT Mayora Indah Tbk. Selama masa magang, penulis mengamati berbagai permasalahan dalam sistem pelayanan yang cenderung tidak efisien, seperti waktu tunggu yang panjang, kurangnya kejelasan alur layanan, serta rendahnya partisipasi karyawan dalam program coaching. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis mengusulkan pengaturan ulang alur pelayanan loket serta optimalisasi jadwal dan sistem pelaporan coaching-counselling berbasis data. Implementasi dari perubahan ini terbukti mampu mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan kepuasan karyawan terhadap proses administrasi, serta meningkatkan efektivitas program pembinaan karyawan. Hasil evaluasi menunjukkan adanya penurunan tingkat pelanggaran disiplin karyawan serta peningkatan engagement terhadap program pengembangan SDM yang dijalankan oleh perusahaan.

Kata kunci: pelayanan karyawan, coaching-counselling, IRGA, manajemen SDM, penataan sistem



ABSTRACT

This internship report aims to evaluate and reorganize the counter service system and the implementation of coaching-counseling to improve the quality of employee services at the IRGA Department of PT Mayora Indah Tbk. During the internship period, the author observed various problems in the service system that tended to be inefficient, such as long waiting times, lack of clarity in the service flow, and low employee participation in the coaching program. To address these issues, the author proposed a restructuring of the counter service workflow and the optimization of schedules and data-driven coaching-counseling reporting systems. The implementation of these changes was found to accelerate service times, improve employee satisfaction with administrative processes, and enhance the effectiveness of employee development programs. Evaluation results showed a decrease in employee disciplinary violations and an increase in engagement with the company's human resources development programs.

Keywords: employee service, coaching-counseling, IRGA, human resource management, system restructuring



DAFTAR ISI

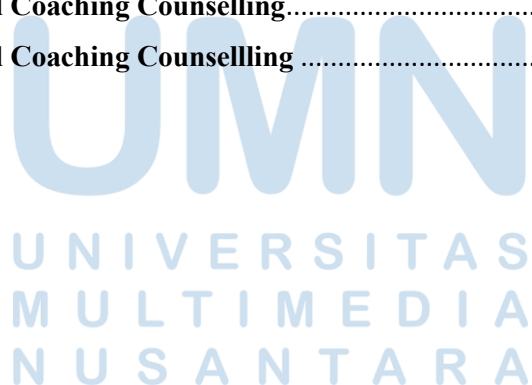
COVER	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Proses Pelaksanaan Magang	4
1.4 Pihak Yang Terlibat di Magang Kampus Merdeka	5
BAB II: PROFIL PERUSAHAAN	7
2.1 Logo Perusahaan	7
2.2 Sejarah Perusahaan	8
Perkembangan PT. Mayora Indah Tbk dari Tahun ke Tahun	8
2.3 Produk Perusahaan	9
2.4 Struktur Organisasi	11
2.5 Visi dan Misi	17
2.6 Sistem Ketenagakerjaan Karyawan	21
2.6 Informasi Perusahaan	22
BAB III: PELAKSANAAN MAGANG	23
3.1 Tugas Magang	23
3.2 Uraian Magang	23
3.2.1 Pekerjaan Tambahan	29
3.3 Kendala	36

3.4 Solusi	37
3.5 Laporan Utama	38
3.5.1 Penjelasan Proyek dan Target	40
3.5.2 Kondisi Kinerja Sebelumnya	41
3.5.3 Tindakan yang Dilakukan	41
3.5.4 Hasil dan Evaluasi	43
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN	44
4.1 Kesimpulan	44
4.2 Saran	45
REFERENCES	47
DAFTAR LAMPIRAN	48



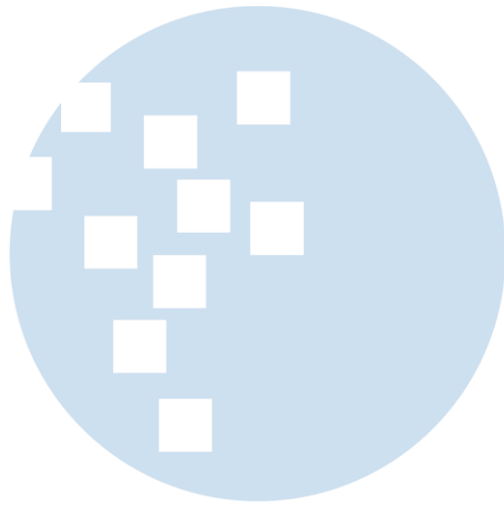
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. Mayora Indah Tbk.....	7
Gambar 2.2 Produk perusahaan	10
Gambar 2.3 Struktur Perusahaan.....	11
Gambar 2.4 7 Principles of Mayora Group.....	17
Tenaga Kerja Non-Shift	22
Gambar 3.1 Dokumen Fisik	24
Gambar 3.2 Input Perizinan Karyawan	25
Gambar 3.3 Input Cuti Karyawan	27
Gambar 3.4 Loker Pelayanan IRGA.....	29
Gambar 3.5 Surat Paklaring.....	30
Gambar 3.6 Absensi.....	31
Gambar 3.7 Pembuatan ID Card, Pass Parkir dan Lanyard	33
Gambar 3.8 Catering Order	34
Gambar 3.9 Shuttle Vehicle Order.....	35
Gambar 3.10 Transaksi Tenaga Kerja Asing.....	36
Gambar 3.11 Jam Operasional.....	41
Gambar 3.12 Jadwal Coaching Counselling.....	42
Gambar 3.13 Jadwal Coaching Counselling	43



DAFTAR TABEL

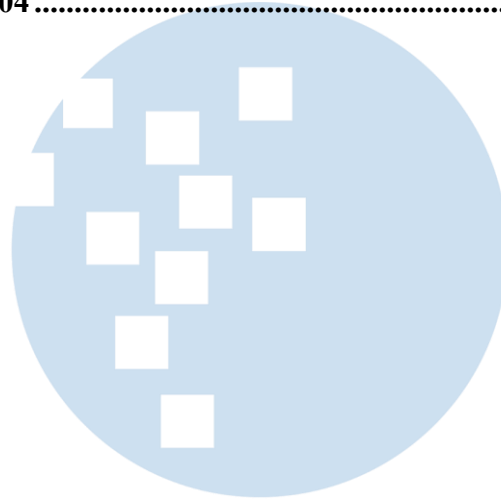
Tabel 2.1 7 Principles of Mayora Group.....	20
Tabel 2.2 5R.....	20
Tabel 3.1 Tugas Magang	23



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Persentase Turnitin.....	48
Lampiran Surat Penerimaan Magang	54
Lampiran MBKM 01	55
Lampiran MBKM 02	56
Lampiran MBKM 03	57
Lampiran MBKM 04	70



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA