



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

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari hasil riset markplus bahwa di Indonesia, banyak sekali pusat perbelanjaan yang tersebar di setiap daerah yang ada khususnya di daerah Jakarta. Jakarta sebagai Ibukota Negara Indonesia ini mempunyai luas area kurang lebih 740,3 km. Tidak bisa diungkiri, pertumbuhan penduduk masyarakat Indonesia membuat luas Jakarta menjadi semakin sempit ditambah dengan pusat perbelanjaan yang semakin banyak. Berbagai macam pusat perbelanjaan dibangun dan bertumbuh kembang dengan memasarkan merek – merek terkenal seperti halnya dengan Mal Kelapa Gading, Grand Indonesia, Central Park, Gandaria City, dan Kota Kasablanka (Markplus, 2014).



Sumber : www.marketplus.co.id

Gambar 1.1 Lima Mal populer di Jakarta

Selain kota Jakarta, pesatnya pertumbuhan bisnis ritel seperti pusat perbelanjaan yang dipicu dengan bertambahnya jumlah populasi dan kenaikan permintaan daya beli yang tinggi membuat daerah Tangerang dan sekitarnya tidak ingin kalah bersaing dengan Jakarta. Menurut catatan Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Banten, terdapat beberapa pusat belanja yang sudah beroperasi di Tangerang antara lain : Bintaro Plaza, Bintaro *Xchange*, *The Breeze*, Teras Kota, Mal @Alam Sutera, *Living World*, Mal Balekota, Mal Tangcity, *Metropolis Town Square*, Summarecon Mal Serpong, dll (Hilda, 2014). Belanja atau *shopping* merupakan terapi yang menyenangkan yang bisa meredakan stress serta tekanan yang dirasakan oleh konsumen dan pusat pemberlanjaan dapat membuat konsumen merasa terpuaskan karena mereka dapat memenuhi kebutuhan sehari – hari.

Seperti halnya dengan PT Lestari Mahadibya. Berdasarkan artikel yang didapat dari web Summarecon Mal Serpong, PT Lestari Mahadibya atau Summarecon Mal Serpong merupakan bagian dari PT Summarecon Agung, Tbk yang telah dikenal sebagai *developer real estate* dan komersil ternama yang telah berhasil mengembangkan kawasan Kelapa Gading. Summarecon Mal Serpong adalah pusat perbelanjaan yang unik, megah, dan berbalut kemewahan yang dapat membuat pada pengunjungnya merasakan pengalaman belanja yang menyenangkan. Sedangkan Summarecon Mal Serpong tahap 2 terdiri atas 3 lantai dan ditempati oleh ±180 tenant. Secara keseluruhan Summarecon Mal Serpong tahap 2 sendiri memiliki 3 buah atrium yang biasa digunakan untuk berbagai penyelenggaraan *event* besar, *exhibition*, maupun *product launching*.

Summarecon Mal Serpong selalu memberikan konsep – konsep yang menarik untuk mengalahkan kompetitor di luar sana. Semakin tinggi persaingan di luar sana membuat perusahaan berlomba – lomba untuk memberikan hasil yang terbaik seperti melayani *customer* dengan konsep *service excellence*. Sumber daya manusia menjadi prioritas utama dalam PT Lestari Mahadibya karena dengan memiliki sumber daya manusia yang baik maka perusahaan akan mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kemampuan dan menghasilkan tujuan yang diinginkan maka departemen sumber daya manusia mengadakan program *training*. Program *training* yang diberikan yaitu *training service excellence* yang dilakukan seminggu sekali khususnya untuk departemen *outsourcing*. Tujuan dilakukan *training* ini agar pelayanan yang diberikan oleh karyawan di departemen *outsourcing* memiliki kesan yang baik kepada *customernya*.

Dengan memberikan pelayanan yang *excellence* kepada *customer* maka membuat citra perusahaan itu sendiri akan baik di mata *customer*. Sehingga tujuan penulis melakukan praktek kerja magang di perusahaan ini karena posisi yang diinginkan sesuai dengan latar belakang pendidikan penulis, sehingga penulis dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang didapat di kampus mengenai sumber daya manusia sehingga dapat diimplementasikannya di dalam dunia kerja. Dan membantu penulis dapat melihat dunia kerja, belajar untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baik di dalam lingkungan kerja maupun berada di luar di lingkungan kerja serta membantu penulis membangun hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja dan atasan. Penulis juga dapat belajar

bagaimana cara bekerja sama dengan tim dengan baik dalam koordinasi pekerjaan antara rekan satu departemen atau departemen yang lain, dapat memahami juga kekompakan sesama tim sangat diperlukan dalam mencapai tujuan bersama, memperhatikan dan saling melengkapi kekurangan dan kelebihan baik di antara sesama departemen dan departemen lain. Sehingga penulis yang saat ini magang dapat mengimplementasikan di PT Lestari Mahadibya dan tertarik untuk menulis laporan magang yang berjudul “ *Proses Training Service Excellence* di PT Lestari Mahadibya pada departemen *outsourcing* ”

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

1. Membantu penulis dapat melihat dunia kerja yang sebenarnya, bagaimana cara beradaptasi dengan lingkungan di suatu organisasi perusahaan, membangun hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerja, atasan, dan lingkungan.
2. Membantu penulis dapat mengetahui bagaimana proses *training* dilakukan, belajar bagaimana cara membawakan *training* dengan baik, melihat proses *training* dilakukan dari awal sampai akhir.
3. Membantu penulis dapat memahami pentingnya pemberian *training* pada karyawan *outsourcing* di PT Lestari Mahadibya.
4. Membantu penulis dapat menerapkan ilmu dan pengetahuan yang didapat di kampus tentang sumber daya manusia.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Kegiatan pelaksanaan praktek kerja magang yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Periode Kerja Magang : 4 Januari 2016 – 30 April 2016
2. Jam Kerja Magang : 09.00 – 18.00
3. Hari Kerja : Senin – Jumat
4. Tempat : PT Lestari Mahadibya
Summarecon Mal Serpong, Sentra Gading
Serpong, Jl. Boulevard Gading Serpong,
Tangerang 15810)
5. Penempatan : *Human Resource Development*

Beberapa prosedur dalam pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

- a. Mencari beberapa perusahaan yang dapat terima praktek kerja magang melalui internet, teman, dan keluarga.
- b. Mengajukan permohonan surat pengantar kerja magang dengan mengisi formulir pengajuan kerja magang ke ruang BAAK yang bertujuan untuk pembuatan surat pengantar kerja magang yang ditunjukkan ke perusahaan yang dituju dan ditandatangani atau disetujui oleh Ketua Program Studi Manajemen.
- c. Surat pengantar kerja magang dibawa oleh Penulis ke perusahaan dengan melampirkan CV (*Curriculum Vitae*) dan *resume* ke perusahaan yang dituju.
- d. *Interview* dengan departemen *Human Resource Management* dalam proses praktek kerja magang.

- e. Pelaksanaan praktek kerja magang.
- f. Menyerahkan surat balasan dari perusahaan bahwa penulis sudah diterima praktek magang di perusahaan tersebut ke ruang BAAK untuk mendapatkan pengisian formulir yang berhubungan dengan kerja magang seperti :
 - 1. Kartu Kerja Magang.
 - 2. Kehadiran Kerja Magang.
 - 3. Laporan Realisasi Kerja Magang.
 - 4. Penilaian Kerja Magang.
 - 5. Penyerahan Laporan Kerja Magang ke perusahaan.
- g. Penyusunan laporan kerja magang.
- h. Bimbingan laporan ke dosen pembimbing magang.
- i. Sidang kerja magang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari laporan praktek kerja magang yang berjudul “*Proses Training Service Excellence* di PT Lestari Mahadibya pada departemen *outsourcing*” dapat diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini, Penulis menjelaskan latar belakang pelaksanaan magang, Maksud dan Tujuan kerja magang di PT Lestari Mahadibya, Waktu dan Prosedur kerja magang di PT Lestari Mahadibya dan menjelaskan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab ini, Penulis menjelaskan Gambaran umum perusahaan yang mengenai sejarah singkat perusahaan, profil perusahaan, visi, misi dan nilai – nilai budaya perusahaan, struktur organisasi di PT Lestari Mahadibya dan landasan teori yang berkaitan dengan topik yang akan diambil dan dijelaskan di laporan magang sesuai dengan praktek kerja magang.

BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Pada Bab ini, Penulis menjelaskan tentang struktur organisasi perusahaan, menjelaskan posisi penempatan Penulis selama praktek kerja magang di perusahaan tersebut, juga menjelaskan kegiatan yang dilakukan selama praktek kerja magang, dan kendala & solusi masalah yang ditemukan saat magang.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini, Penulis mengambil kesimpulan dengan menghubungkan teori *training* yang telah penulis pelajari selama praktek kerja magang dan memberikan saran yang membangun untuk perusahaan.