



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 III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

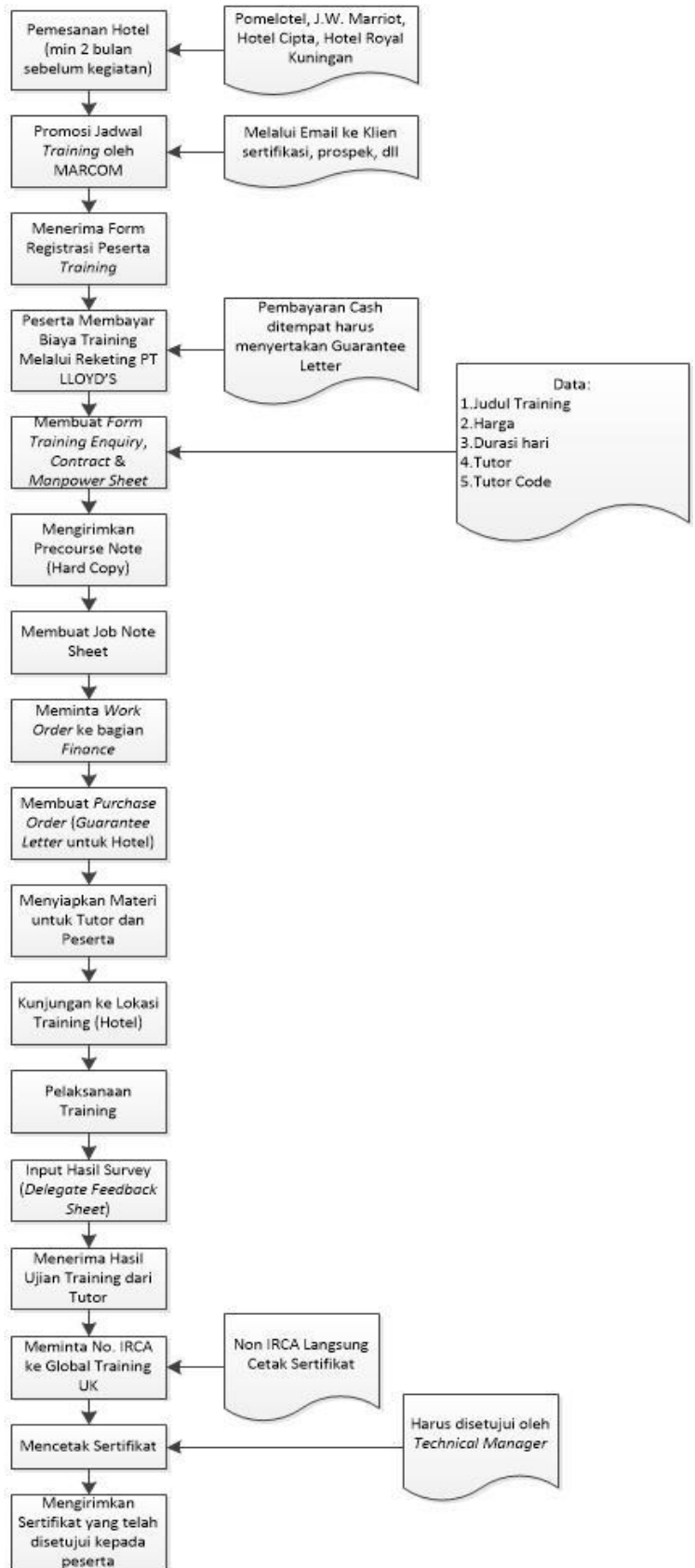
Berdasarkan Gambar 2.1 yang memuat struktur organisasi perusahaan, terlihat penulis memiliki kedudukan di bawah *commercial training department* dimana penulis dibimbing langsung oleh *commercial training supervisor*. Pada saat pelaksanaan *training*, penulis berkoordinasi juga dengan pengajar karena penulis juga mempersiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh pengajar.

Pada saat *commercial training manager* hadir di kantor, penulis juga di bimbing oleh *commercial training manager* mengenai prosedur dan di berikan pengetahuan akan pengalaman dan kejadian yang pernah terjadi pada saat menyelenggarakan *training*. Penulis diberitahukan dengan tujuan bisa mengambil keputusan pada saat terjadi sesuatu di tempat pelaksanaan *training*.

3.2 Tugas yang dilakukan

Selama kegiatan kerja magang berlangsung mulai dari 07 April 2014 hingga 05 September 2014, ada beberapa tugas yang penulis lakukan. Tugas yang penulis kerjakan tertulis di WI (*working instruction*) yang telah dibuat oleh divisi *training* guna mempermudah dalam mempersiapkan *training* yang akan dilakukan. *Working Instruction*/instruksi kerja yang harus penulis ikuti bisa dilihat digambar 3.1

Working Instruction/instruksi kerja divisi Commercial Training



Gambar 3.1

Working Instruction at Commercial Training Division

Tetapi tidak semua tugas yang terlampir di *Working Instruction* penulis kerjakan semuanya. Hanya beberapa tugas yang penulis kerjakan. Tugas yang penulis kerjakan adalah sebagai berikut :

Jenis Pekerjaan	Koordinasi
A. Before Training	
Pemesanan Hotel (min 2 bulan sebelum kegiatan)	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)
Menerima Form Registrasi dari peserta	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)
Mengirimkan <i>Pre-Course Note</i>	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)
Menyiapkan Materi <i>Training</i> untuk Tutor dan Peserta	- <i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari) -Tutor (Bapak Ihsan Maskuri/Bapak Edy J. Suryawirawan/Bapak Hikmat Wijaya)
Kunjungan ke lokasi <i>training</i>	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)
B. D-Day Training	
<i>Opening Training</i>	- <i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari) -Pihak Hotel
<i>Closing Training</i>	- <i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari) -Pihak Hotel
C. After Training	
Menginput hasil survey (<i>Delegate Feedback Sheet</i>)	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)
Mencetak sertifikat	- <i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)

	-Technical Manager (Bapak Erisman Soediman)
Mengirimkan sertifikat kepada peserta	<i>Commercial Training Supervisor</i> (Ibu Ellya Novita Sari)

3.3 Uraian Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Pada proses pelaksanaannya, penulis turut serta membantu LRQA dalam mempersiapkan semua kebutuhan pelaksanaan *training*. Sebelum penulis masuk, *commercial training supervisor* hanya dibantu oleh Ibu Dina. Ibu Dina memiliki *job description* merangkap yaitu sebagai *marketing admin* dan *commercial training admin*. Ini membuat ibu Dina tidak bisa maksimal membantu ibu Ellya dalam mempersiapkan keperluan *training*.

Hal tersebut menyebabkan *training* yang diadakan tidak terlalu banyak (tidak mencapai target) mengingat kurangnya orang yang membantu dalam persiapan pelaksanaan *training*. Sehingga pada saat penulis memulai kerja magang, penulis turut serta dalam membantu LRQA dalam mempersiapkan keperluan *training*. Oleh karena itu, penulis dapat menguraikan pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama masa kerja magang di divisi *commercial training* PT Lloyd's Register Indonesia.

Berikut adalah uraian proses pelaksanaan yang dilakukan oleh penulis selama periode kerja magang:

A. *Before Training*

1. Pemesanan Hotel

Dalam mengadakan sebuah *event*, Ibu Ellya harus menentukan tempat yang akan digunakan untuk pelaksanaan *training*. Pemilihan tempat dilakukan minimal 2 bulan sebelum *training* dimulai. Tempat yang dipilih adalah hotel yang memiliki standar yang ditetapkan oleh IRCA, lokasi yang mudah dan memiliki harga yang tidak terlalu mahal.

IRCA adalah Sebuah standar yang dibuat dan harus diterapkan oleh setiap kantor Lloyd's Register di seluruh dunia. Dengan demikian tempat pelaksanaan *training* harus disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan oleh IRCA.

Contoh standar yang IRCA tentukan untuk menjalankan sebuah *training* bisa diliha di gambar 3.2

UMMN

Design Specification

Trainer Ratios			
Minimum Number of Participants	4	Maximum Number of Participants	16
Number of Participants with 1 Trainer	12		
Number of Participants with 2 Trainers	16		
Venue Requirements			
Training Room			
Cabaret		U Shape	✓
		Board Room	
		Class Room	
Equipment			

Internal QMS Auditor

Version 14 – Revision 2.0
Design Specification.doc
© LRQA Training 2014

Page 1 of 3

Flip Chart	4	Projector	✓	Video	No	Other	Laptop speakers
Syndicate Room							
Cabaret	No	U Shape	No	Board Room	✓	Class Room	No
Equipment							
Flip Chart	1	Projector	No	Video	No	Other	N/A
Number of Syndicate Rooms		Number of Delegates		On which days?			
1		4-12		1 & 2			
2		13-16		1 & 2			
Materials							
Delegate notes Flipcharts, pens and paper BFI case study manuals Blue-tack Post-It Notes Projector and screen							

Gambar 3.2
IRCA Desain Specification

Dari gambar 3.2 dijelaskan untuk mengadakan *training* Internal QMS Auditor (IQA), LRQA harus mencari ruangan yang bisa digunakan untuk 4 – 12 orang dalam satu ruangan. Bentuk meja harus berbentuk *U-shape* dan dilengkapi dengan fasilitas lain seperti, *flipchart*, *projector*, *speaker* dan *white screen*. Dengan adanya ketentuan yang harus dipenuhi, maka ketentuan tersebut harus terpenuhi dalam mengadakan sebuah *training*. Pada akhirnya *training* yang pernah diselenggarakan akan dilaporkan ke Lloyd's Register pusat pada akhir semester di setiap tahunnya.

Lokasi dari tempat *training* juga harus disesuaikan dengan pengajar dan peserta. Mengingat pengajar atau peserta mungkin memiliki tempat tinggal yang cukup jauh, sehingga pemilihan tempat pelaksanaan *training* yang tepat akan mempermudah pengajar maupun peserta dalam mencapai tempat *training*.

Harga menjadi salah satu indikator penting dalam memilih tempat pelaksanaan *training*. Terkadang pihak hotel memiliki regulasi dalam menyewakan ruangan hotelnya. Adanya persyaratan *minimum pax* yang harus dibayarkan membuat ibu Ellya susah dalam memilih tempat pelaksanaan *training*. Hal ini terjadi karena tidak semua *training* LRQA ada di kondisi yang penuh. Terkadang kelas hanya terisi 4 peserta pun *training* tetap berjalan walaupun *profit* yang didapatkan akan berkurang. Walaupun *profit* yang didapatkan sedikit, peserta sangat suka dengan kondisi kelas yang sedikit karena proses *training* lebih bisa fokus dan suasananya bisa dikatakan hampir mirip dengan *private training* dan hal tersebut lah yang membuat peserta *training* menjadi puas.

2. Menerima Form Registrasi dari Calon Peserta *Training*

Setelah divisi marcom (*marketing communication*) melakukan promosi lewat *website training* LRQA (www.lrqatraining.co.id), penulis akan mendapatkan form registrasi dari calon peserta yang berminat untuk mengikuti *training* yang LRQA adakan. Form registrasi yang telah didapatkan akan dikumpulkan dan dimasukkan kedalam folder *training* sebagai *data base* LRQA sehingga dikemudian hari jika ada hal yang penting, LRQA dapat menghubungi peserta langsung.

3. Mengirimkan *Pre-course Note*

Untuk menghadiri *training* peserta wajib membaca *pre-course note*. Penulis akan mengirimkan *pre-course note* ke calon peserta satu minggu sebelum *training* dimulai. *Pre-course note* adalah materi tentang pengenalan atau pengetahuan dasar tentang *training* yang akan diikuti oleh calon peserta *training*. Dengan membaca *pre-course note*, diharapkan peserta telah mengetahui pengetahuan dasar dari *training* yang akan diikutinya sehingga pada saat *training*, peserta tidak mengalami kesulitan dalam mengikuti materi *training* yang sedang diikutinya,

4. Menyiapkan Materi dan keperluan *Training*

Dalam menyiapkan materi *training*, penulis harus memastikan jumlah peserta yang akan mengikuti *training*. Penulis baru bisa mencetak dan memperbanyak materi 1 minggu sebelum *training* dilaksanakan. Ini sebabkan jumlah peserta yang tidak menentu. LRQA tidak bisa menutup pendaftaran peserta 1 minggu sebelum dimulainya *training*. Persaingan yang semakin besar membuat LRQA harus bersikap fleksibel baik dalam pendaftaran peserta maupun proses pembayaran.

Tentu saja hal ini tidak bisa diterapkan untuk semua calon peserta. Hanya calon peserta dari perusahaan yang sudah menjadi client bisnis LRQA lah yang bisa diberikan *special condition* tersebut.

Hal-hal yang harus disiapkan adalah:

- a. *Pre-course Note*
- b. *Delegate Notes*
- c. *Workshop* (latihan soal)
- d. *Standart ISO* (tergantung jenis *training*)

- e. Banner & Infokus
- f. Bolpoin
- g. Tas (Tote Bag)
- h. Dll (tergantung dari permintaan dari tutor)

Dalam mempersiapkan keperluan *training*, penulis harus memperhatikan ketersediaan bolpoin dan tas (survenir). Penulis harus memastikan tersedianya stok bolpoin dan tas. Jika stok habis, penulis harus memberitahukan hal tersebut dan memesannya lagi untuk memenuhi kebutuhan *training* selanjutnya.

Dalam mempersiapkan materi *training* penulis harus menyiapkannya berdasarkan *compilation checklist* yang telah disediakan untuk setiap *training*-nya. *Compilation checklist* adalah suatu dokumen yang berisikan standar materi yang digunakan oleh penulis sebagai acuan dalam mempersiapkan materi *training*. Setelah itu, *compilation checklist* akan diisi sesuai dengan orang yang melakukan *preparation* dan dokumen tersebut akan di simpan sebagai bukti bahwa materi *training* yang telah dipersiapkan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

5. Kunjungan ke lokasi Hotel

Setelah mempersiapkan materi, penulis akan mengunjungi hotel untuk men-*drop* barang dan melakukan *final checking*. Hal yang harus diperhatikan adalah:

- a. Ketersediaan *Sign board*
 - *Sign board* harus disediakan sehingga dapat memberikan informasi kepada peserta *training* dimana letak ruangan pelaksanaan *training*.

b. Safety Induction

- *Safety Induction* adalah persyaratan yang harus diberikan oleh pihak hotel untuk peserta. Hal penting yang harus diberitahukan adalah latihan kebakaran/gempa bumi diadakan setiap hari apa saja, Letak *assembly point* jika terjadi kebakaran/gempa bumi, letak musholah, letak toilet dan lain-lain.

Menaruh barang di hotel harus dilakukan sehari sebelumnya guna menghindari kepanikan yang bisa terjadi jika keperluan *training* baru akan dibawa dihari pelaksanaan *training*. Kondisi jalan yang tidak menentu membuat penulis bisa telat untuk sampai ke lokasi *training*. Sehingga opsi menaruh materi di hotel dilakukan 1 hari sebelumnya menjadi pilihan penulis. Tetapi opsi ini tidak menentu juga, mengingat jumlah peserta bisa bertampah di 1 hari sebelumnya dapat membuat penulis harus membawa keperluan *training* pada hari pelaksanaan *training*.

B. D-Day Training

1. Opening Training

Di hari pelaksanaan *training*, penulis dan Ibu Ellya akan berkunjung ke hotel untuk melakukan *opening training*. Pada saat melakukan *opening training*, penulis akan menyusun materi yang telah dipersiapkan sebelumnya di atas meja. Setelah itu penulis menyusun materi yang akan digunakan oleh tutor. Penulis juga harus memastikan adanya petugas yang akan dimemberikan *safety induction* kepada peserta *training*. Penulis juga memastikan semua keperluan *training* telah dipersiapkan oleh hotel, seperti :

1. *Coffe Break*
2. *Flip Chart*

3. Mineral Water (Free Flow)
4. *U-Shape Table*
5. *Speaker*
6. *Microphone*
7. Dll (tergantung kesepakatan dengan pihak hotel)

2. *Closing Training*

Dihari terakhir *training*, penulis dan *commercial training supervisor* kembali mengunjungi tempat *training* untuk melakukan proses *closing training*. Pada saat proses closing, penulis membagikan *delegate feedback sheet* kepada peserta *training*. *Delegate feedback sheet* digunakan oleh LRQA sebagai acuan dalam melihat kepuasan pelanggan. Setelah peserta mengisi *delegate feedback sheet*, Ibu Ellya dan pengajar akan mengucapkan terimakasih kepada para peserta *training* dan dilanjutkan dengan sesi foto bersama. Setelah itu, penulis membereskan semua perlengkapan untuk dibawa kembali ke kantor.

C. *After Training*

1. Mengisi Hasil Survey (*Delegate Feedback Sheet*)

Delegate Feedback Sheet yang telah diisi oleh peserta *training* akan dikumpulkan dan dimasukkan kedalam system. Untuk penilaian yang digunakan adalah penilaian terbalik (*Standard UK*) dimana angka 1 menunjukkan indikasi baik dan angka 5 menunjukkan indikasi yang tidak baik.

Delegate Feedback Sheet digunakan oleh LRQA sebagai acuan dalam melihat kepuasan pelanggan dan akan di evaluasi pada akhir periode sebagai acuan untuk melakukan perbaikan.

3.3.2 Kendala yang ditemukan

Kendala yang ditemukan oleh penulis ketika menjalankan kegiatan di LRQA Indonesia adalah pada saat mempersiapkan materi *training*. Keterbatasan pekerja menjadi salah satu kendala dalam mempersiapkan materi *training*. Dalam setiap *training*, penulis harus mempersiapkan materi *training* sesuai dengan *check list* yang telah disiapkan. Jika dalam 1 minggu hanya ada satu event yang diadakan, penulis tidak akan mendapatkan kesulitan. Tetapi, masalah akan datang jika dalam satu minggu terdapat dua atau tiga *event* yang berjalan bersamaan. Persiapan materi dan keperluan logistik harus disesuaikan dan dikelompokkan sesuai dengan jenis *training* yang akan dilakukan. Jika kurang teliti, mungkin ada beberapa materi yang lupa disiapkan dan itu akan menghambat proses *training* karena penulis harus mempersiapkan dan mengantar materi tersebut ke tempat pelaksanaan *training*.

Dalam mempersiapkan materi, penulis harus membagi waktu dengan divisi lain terkait dengan mesin fotocopy yang ada di kantor. Karena mesin fotocopy digunakan oleh semua divisi di LR Indonesia, penulis harus bisa membagi waktu dalam mempersiapkan materi *training*. Kalau tidak, penulis bisa mendapat *complain* dari divisi lain. *Time Management* harus diperhitungkan dalam mempersiapkan *training*. Jika tidak maka materi *training* tidak akan selesai pada waktunya dan tentu akan berakibat tidak baik untuk LRQA.

Kendala lainnya adalah ketidakpastian jumlah peserta *training*. Dengan berkembangnya jasa *training* di Indonesia, *Training ISO* yang dahulu adalah *uncommon training*, sekarang menjadi *common training*. Persaingan antar provider penyedia *training ISO* menjadi sangat ketat sehingga banyak sekali peraturan LRQA yang harus di 'excuse'. Salah satunya adalah berkaitan dengan pendaftaran peserta *training*. Dalam peraturan LRQA, mengharuskan pendaftaran dan pembayaran biaya *training* peserta adalah minimal 1 minggu sebelum *training* dilaksanakan.

Tetapi, hal tersebut harus dikesampikan sehingga pendaftaran peserta bisa terjadi pada 1 hari sebelum *training* dilaksanakan. Tentu saja hal ini akan menjadi suatu kendala dalam mempersiapkan materi *training*. Tetapi, hal ini juga harus diterima dan disiasati karena pendapatan akan bertambah seiring dengan banyaknya jumlah peserta *training*.

Kendala yang sangat sulit dihindari adalah pemilihan tempat pelaksanaan *training*. Banyak sekali hotel yang memiliki persyaratan peserta minimum dalam hal biaya. Contoh: untuk menyewa 1 ruang meeting, LRQA harus membayar minimal 10 pax. Jika harga 1 pax adalah Rp.300.000,- maka untuk 1 hari *training*, LRQA harus membayar Rp.3.000.000,- kepada pihak hotel. Hal ini menjadi kendala dalam setiap event yang akan dilaksanakan. Hal ini terjadi karena pada setiap *training*, pesertanya tidak dalam keadaan penuh mengingat ke-efektifan belajar mengajar di suatu kelas walaupun dalam berbisnis, keuntungan yang harus dilihat pertama kali.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Kendala yang ditemukan selama proses pelaksanaan kerja magang berlangsung telah dapat diselesaikan dengan solusi yang cukup efektif. Hanya saja solusi-solusi yang ada belum cukup mampu menyelesaikan secara total kendala-kendala yang ada. Berikut adalah solusi atas kendala yang ditemukan selama proses pelaksanaan kerja magang berlangsung:

A. Before *Training*

1. Menyiapkan Materi *Training*

Dalam mempersiapkan materi *training* yang banyak bercampur dengan *training-training* lainnya, penulis pernah membuat kesalahan. Kesalahan yang penulis buat cukup simple tetapi efeknya sangat besar. Dalam mempersiapkan materi, ada

satu materi yang kurang, tetapi tanpa materi tersebut, *training* tidak bisa dilanjutkan ke sesi berikutnya. Penulis langsung kembali ke kantor untuk mencetak materi tersebut dan mengantarkannya kembali ke tempat pelaksanaan *training*. Pada saat itu, biaya dan waktu yang terpakai sangat banyak dan membuat LRQA merugi baik dari waktu dan biaya transportasi.

Berbekal dari kesalahan ini, penulis mengambil solusi dengan melakukan *double check* materi pada saat sebelum materi diantarkan ke tempat pelaksanaan *training*. Dengan melakukan hal tersebut, waktu akan terbuang tetapi tidak mengeluarkan biaya lebih untuk transportasi. Dengan demikian, kemungkinan adanya dokumen yang tertinggal menjadi semakin kecil. Biasanya, penulis sudah membereskan materi 1 hari sebelum materi diantarkan. Tetapi, sekarang materi akan di cek kembali pada saat materi akan diantarkan ke lokasi *training* dilaksanakan.

2. Pemesanan Hotel

Untuk pemilihan hotel, penulis sempat menganalisa hotel-hotel baru yang biasanya hotel-hotel baru tidak memiliki persyaratan minimum payment dikarenakan mereka masih membutuhkan promosi. Penulis juga membantu ibu Ellya dalam pemilihan hotel karena penulis memiliki beberapa teman yang bekerja di Hotel. Hal ini mempermudah ibu Ellya dalam pemilihan hotel karena ibu Ellya menjadi memiliki banyak pilihan hotel.

3. Peserta *Training* yang tidak menentu

Untuk mengantisipasi materi yang kurang dikarenakan peserta *training* yang tidak menentu. Penulis selalu membuat lebih materi *training* yang digunakan dan membawa lebih keperluan *training* lebih ke lokasi pelaksanaan *training*. Penulis membuat analisa terhadap jenis *training* yang akan dilaksanakan. Jika *training* yang akan dilaksanakan adalah *training* yang banyak diminati oleh banyak orang, maka penulis akan membuat banyak materi cadangan. Tetapi, jika bukan *training* yang banyak diminati, maka penulis akan membuat cadangan materinya sedikit saja. Materi tidak boleh terlalu banyak di cetak karena biaya *training* akan semakin besar dan kalau kelebihan, materi tidak terpakai dan terbuang sia-sia, Pada kenyataannya, materi yang lebih bisa digunakan untuk *training* berikutnya. Tetapi melakukan hal tersebut sangatlah tidak baik karena penulis harus menerapkan konsep manajemen operasi dimana suatu input harus diproses dengan baik untuk menghasilkan output yang baik. Jika penulis memberikan materi *training* yang sudah terpakai untuk *training* berikutnya, penulis akan gagal menerapkan konsep manajemen operasi. Maka dari itu, penulis selalu ingin memberikan hal yang terbaik untuk konsumennya, baik dari materi *training* hingga tempat pelaksanaan *training* guna mencapai kepuasan pelanggan yang baik.

3.4 **Pentingnya *Standard Operational Procedure* (SOP) dan *Working Instruction* (WI) / instruksi kerja di perusahaan sertifikasi ISO Lloyd's Register Indonesia dalam menciptakan prosedur kerja yang efektif dan efisien.**

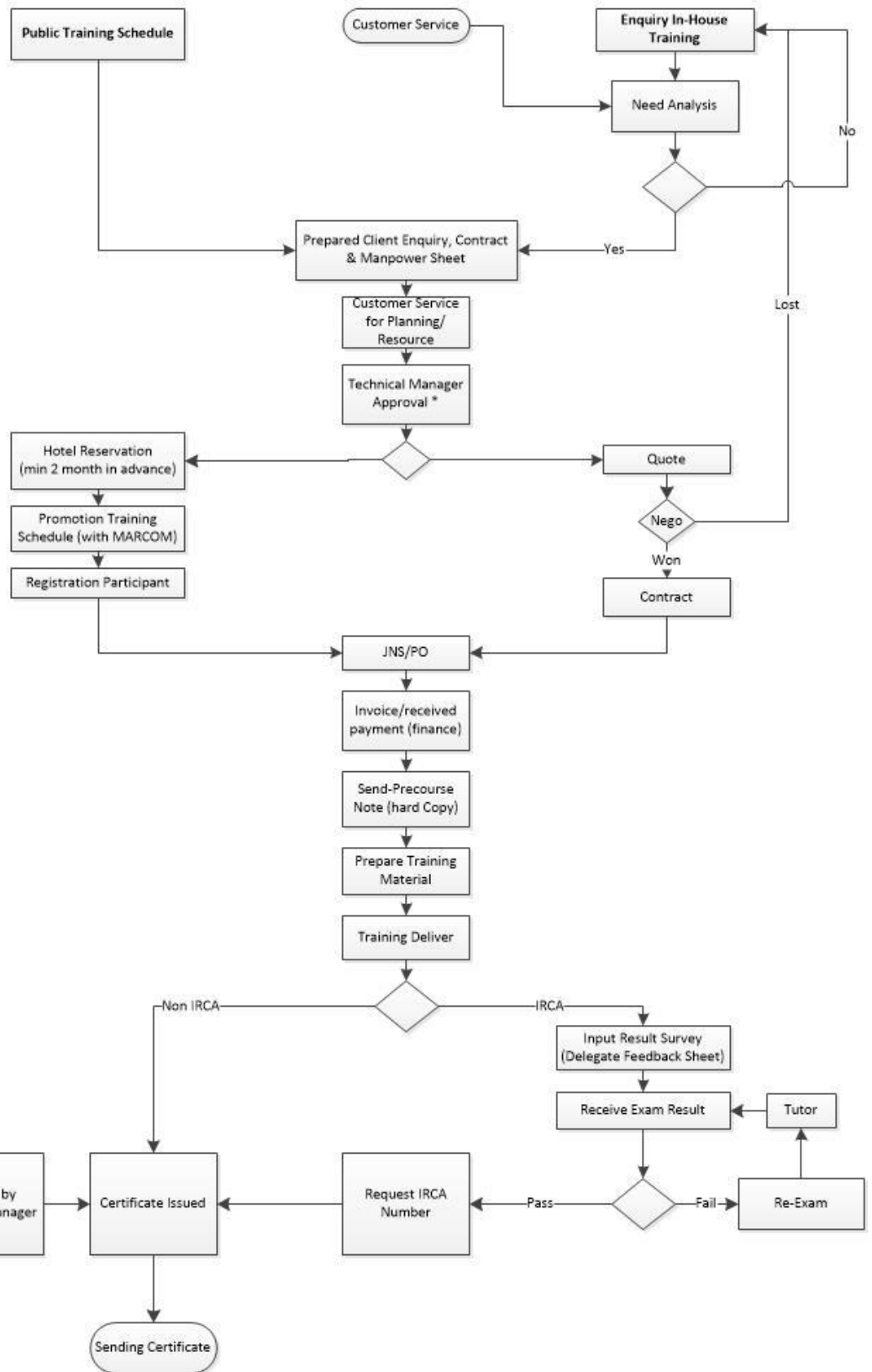
Dalam melaksanakan kerja magang, penulis mendapatkan beberapa pemahaman yang merupakan hal baru bagi penulis.

Adapun pemahaman tersebut mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Working Instruction* (WI) atau biasa disebut dengan instruksi kerja terkait dengan prosedur kerja yang diterapkan di Lloyd's Register divisi *commercial training*. Pemahaman yang penulis dapatkan berasal dari pengalaman selama kerja magang dan berdasarkan dari sumber-sumber yang didapatkan oleh penulis. Disaat penulis mendapatkan kesempatan menjadi *admin commercial training*, penulis mempelajari bagaimana *Standard Operating Procedure* dan *Work Instruction* yang ada dan harus dipatuhi oleh penulis. *Standard Operating Procedure* di divisi *commercial training* bisa dilihat di gambar 3.3.



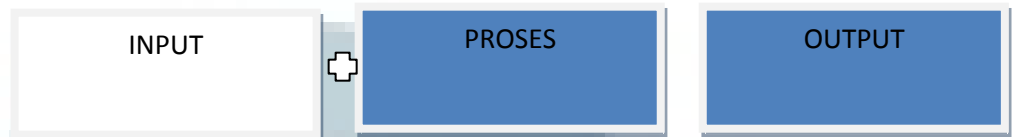
UMN

**TRAINING FLOWCHART
(PUBLIC/INHOUSE IRCA-NON IRCA REGISTERED)**



Gambar 3.3
SOP at Commercial Training Division

Jika *Standard Operating Procedure* di divisi *commercial training* dijabarkan sesuai dengan konsep manajemen operasi maka bisa dilihat di gambar 3.4.



Gambar 3.4 Bagan Konsep Teori Manajemen Operasional

Yang menjadi Input di divisi *commercial training* adalah:

1. Permintaan *training* dari konsumen (*in-house training*)
2. Hasil analisa *training* yang akan telah terlaksana di tahun ini (hasil *forecasting* dari divisi marketing) akan menjadi *public training schedule* untuk tahun depan
3. Kompetensi dan ketersediaan tutor/pengajar *training* (*Customer Services for Planning /Resources*)
4. Prosedur dan Kebijakan perusahaan (*Technical Manager and Country Operating Manager Approval*)
5. Ketersediaan hotel/tempat pelaksanaan *training*
6. Ketersediaan *logistic training* seperti materi *training*, bolpoint, tas, dan lain-lain

Yang menjadi proses adalah :

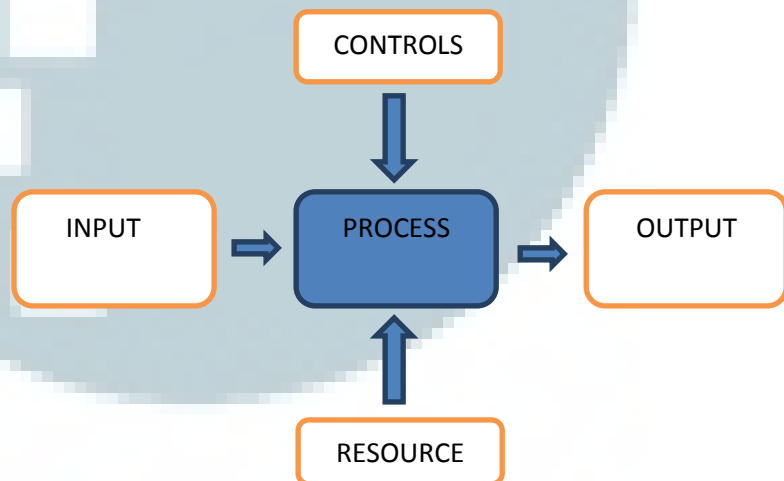
1. Proses sebelum dimulainya *training/before training* (mengirimkan *pre-course note* sampai *preparing training material*)
2. Pada saat proses *training* berlangsung/*D-day Training (training deliver)*
3. Sesudah proses *training/after training* (*input result survey* sampai membuat sertifikat)

Yang menjadi *output* adalah :

1. *Customer Feedback* yang akan digunakan sebagai acuan untuk melakukan perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Penulis mencoba menggunakan konsep IDEF0 Model untuk memecah input, proses dan output yang ada disebuah proses bisnis. Dengan menggunakan IDEF0 Model, penulis berharap pemisahaan lebih terlihat sehingga pembenahan bisa dilakukan dengan efektif.

Jika Proses bisnis dipecah berdasarkan teori IDEF0 Model maka akan seperti gambar dibawah ini :



Gambar : Diagram IDEF0 Model

Jika dilihat menggunakan table IDEF0 Model, maka :

Yang menjadi

1. *Input* :

- Permintaan *training* dari *client* (*in-house training*)
- Hasil analisa *training* yang akan telah terlaksana di tahun ini (hasil *forecasting* dari divisi marketing) akan menjadi *public training schedule* untuk tahun depan

2. *Control* :

- Prosedur dan kebijakan perusahaan (*Technical Manager and Country Operating Manager Approval*)
- Standar IRCA yang menjadi acuan dalam mempersiapkan suatu event training.
- Kompetensi dan ketersediaan tutor/pengajar *training* (*Customer Services for Planning /Resources*)

3. *Resource* :

- Ketersediaan hotel/tempat pelaksanaan *training*
- Ketersediaan logistik *training* seperti materi *training*, bolpoint, tas, dan lain-lain

4. *Proses* :

- Proses sebelum dimulainya *training/before training* (mengirimkan *pre-course note* sampai *preparing training material*)

- Pada saat proses *training* berlangsung/D-day *Training (training deliver)*
- Sesudah proses *training/after training (input result survey* sampai membuat sertifikat)

5. *Output :*

- *Customer Feedback*

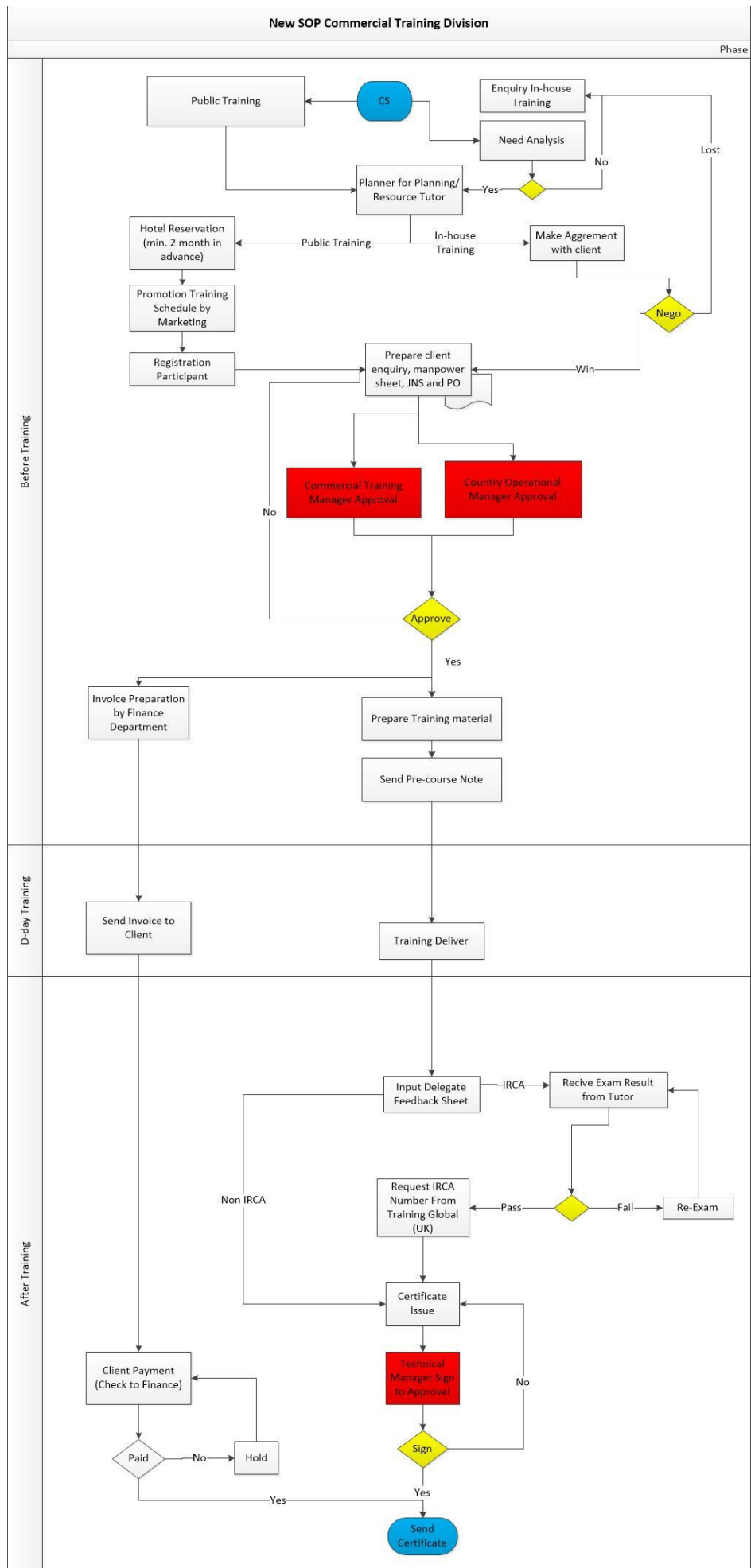
Dengan menerapkan konsep manajemen operasional, kita dapat melihat dengan jelas apa saja yang penting dalam proses bisnis kita. Sehingga pada saat kita menerima complain, kita dapat mengetahui letak dimana proses yang harus dibenahi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Di dalam sebuah perusahaan harus ada SOP dan WI yang digunakan sebagai acuan pekerja dalam melakukan pekerjaannya masing-masing. Sejauh ini, penulis menganalisa di SOP divisi *commercial training* sudah bagus. Tetapi karena persaingan bisnis yang ketat terdapat prosedur yang dikesampingkan dan dilakukan terbalik. Salah satu contohnya : di SOP sudah tertulis dengan jelas, prosedur awal untuk membuat sebuah training adalah dengan membooking jadwal pengajar di bagian *planner (customer service)* setelah itu *commercial training staff* baru bisa membuat *client enquiry, contract & manpower sheet*. Setelah dibuat, dokumen tersebut harus disetujui oleh *commercial training manager* dan *country Operational manager* . Setelah itu, baru *training* bisa di publikasikan. Setelah mendapat peserta, PO (*purchase order*) baru bisa dibuat. PO yang dibuat adalah PO untuk pembayaran hotel, *photocopy* dan berbagai pengeluaran yang akan dibebankan ke biaya suatu *training* dan PO tersebut harus di *approve* oleh *Country Operational Manager*.

Tetapi, dalam kenyataannya prosedur yang dijalankan tidak seperti itu. Yang dilakukan adalah tetap dengan membooking jadwal pengajar di bagian *planner (customer service)* setelah itu, divisi markom akan melakukan promosi melalui *blasting email*. Setelah sudah ada peserta yang mendaftar, ibu Ellya baru akan membuat *client enquiry*, PO dan *Job Notification Sheet* untuk diserahkan dan di *approve* oleh *Commercial Training Manager* dan *Country Operating Manager*. Hal ini dilakukan karena *Country Operating Manager* akan melihat pendapatan dan pengeluaran yang ada dalam melaksanakan training tersebut. Jika positif maka training akan di *approve*, jika negatif *staff* harus menjelaskan apa pertimbangannya untuk menjalankan *training* tersebut. Jika alasannya tidak kuat, maka *training* tersebut akan di tolak.

Dengan prosedur yang terbalik, jelas hal ini membuat seakan pekeja tidak menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang ada. Tetapi, prosedurnya memang sudah berubah mengikuti perkembangan ekonomi. Prosedur yang lama dibuat pertama kali pada saat Lloyd's Register menjadi leader di Indonesia dalam bisnis penyelenggara jasa *training* ISO. Tetapi, sekarang sudah banyak *competitor*, sehingga prosedur yang sudah ada akan berubah seiring dengan perkembangan ekonomi.

Dengan SOP yang prosedur pelaksanaannya telah dilakukan secara terbalik, maka WI yang ada tidak dijalankan sesuai dengan WI yang ditentukan oleh LRQA. Dengan demikian, penulis menyarankan untuk membuat SOP yang baru sesuai dengan yang dilakukan oleh *commercial staff* sehari-hari. SOP yang penulis buat berdasarkan kegiatan sehari-hari bisa dilihat di gambar 3.5



Gambar 3.5 :
New SOP for Commercial Training Division

Dengan SOP yang dijalankan setiap hari, penulis merasa masih ada prosedur yang kurang efektif. Prosedur tersebut adalah dimana *Country Operational Manager* yang menentukan jalannya sebuah training atau tidak. Penulis menyarankan *Country Operational Manager* tidak diperlukan dalam menentukan jalannya sebuah training atau tidak. Penulis berpendapat, cukup *Commercial Training Manager* yang menentukan hal tersebut. Jika *Country Operational Manager* ikut menentukan jalannya sebuah training, maka fungsi dari jabatan *Commercial Training Manager* tidak terlalu dibutuhkan dan proses untuk mendapatkan *approval* juga semakin panjang dan memakan waktu. Untuk memberikan *approval* terhadap sebuah *training*, pasti *Commercial Training Manager* memiliki pertimbangan. Jika pertimbangan tersebut tidak ditangkap oleh *Country Operational Manager*, bisa saja terjadi *miss communication* yang berujung pada gagalnya pelaksanaan sebuah *training*. Maka dari itu, penulis menyarankan biarlah *Commercial Training Manager* yang mengambil keputusan dalam menjalankan bisnis usaha *commercial training* dan nantinya akan memberikan *report* ke *Country Operational Manager* di akhir bulan atau secara periode. Dengan demikian, *Commercial Training Manager* memiliki keleluasaan dalam menentukan strategi dan ide-ide yang dianggap tepat dan efektif untuk divisi *commercial training*.