

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
OPTIMALISASI PEMASARAN JASA  
PT. BERKAH CATERING NUSANTARA  
CABANG MALANG**



**Oleh :**

**Novian Achmad Prabowo (1661093)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG  
2020**

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
OPTIMALISASI PEMASARAN JASA  
PT. BERKAH CATERING NUSANTARA  
CABANG MALANG**



Oleh :

**Novian Achmad Prabowo (1661093)**

Jombang, 31 Maret 2020

Mengetahui,  
Pendamping Lapangan,

**Sri Rahayu, SE**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,

**Chusnu Rofi'ah, SE., MM**

Mengesahkan,

Ka. Prodi Manajemen



**Nurul Hidayati, SE., MM**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiqnya kami mampu menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) kelompok ini. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan kuliah jenjang strata jenjang 1 Program Studi Manajemen, laporan ini diharapkan bisa memberi pengalaman dan menambah kemampuan Mahasiswa untuk dapat terjun ke dunia kerja.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, serta masih banyak kekurangan dan kesalahannya. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan makalah ini. Mudah-mudahan laporan ini dapat mendorong kita untuk lebih giat dalam proses menimba ilmu dengan sebaik-baiknya. Amin yarobbal' alamin...

Malang, 30 Maret 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | ii |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                    | ii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | ii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | iv |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | v  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                       | vi |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                     | 1  |
| <b>1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang</b> .....                | 1  |
| <b>1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang</b> .....                        | 2  |
| <b>1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang</b> .....                       | 2  |
| <b>1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang</b> .....                        | 3  |
| <b>1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang</b> .....      | 3  |
| <b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)</b> ..... | 4  |
| <b>2.1 Sejarah Perusahaan</b> .....                                | 4  |
| <b>2.2 Struktur Organisasi Perusahaan</b> .....                    | 6  |
| <b>2.3 Kegiatan Umum Perusahaan</b> .....                          | 7  |
| <b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)</b> .....         | 10 |
| <b>3.1 Pelaksanaan Kerja</b> .....                                 | 10 |
| <b>3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang</b> .....                 | 10 |
| <b>3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi</b> .....                   | 10 |
| <b>BAB IV PENUTUP</b> .....  | 11 |
| <b>4.1 Kesimpulan</b> .....  | 11 |
| <b>4.2 Saran</b> .....   | 11 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....  | 12 |
| <b>LAMPIRAN</b>  |    |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Gambar 2.1 Logo Berkah Catering ..... | 5 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi .....  | 6 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1 Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa ..... | 13 |
|---|----|

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang**

Pengertian Pemasaran Jasa merupakan sebuah tindakan yang produsen tawarkan kepada konsumen dalam bentuk layanan yang tidak dapat dilihat, didengar, dirasakan, atau disentuh, tetapi lebih dapat dirasakan terhadap konsumen. Layanan adalah aktivitas atau tindakan yang mencakup semua aktivitas, yang hasilnya adalah dalam bentuk layanan (hasil) yang telah diterima dengan sebuah konsumen atau pelanggan. Di mana ada koneksi antara pelanggan atau produsen dan konsumen (penyedia layanan). Ini tercermin dalam adanya sebuah nilai tambah yang disediakan terhadap produsen (penyedia layanan) bagi konsumen pelanggan dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan. Pemasaran layanan adalah bersifat disiplin yang relatif baru. Sektor jasa saat ini adalah industri yang sangat besar dan berkembang sangat cepat. Pertumbuhan adalah tuntutan dan perkembangan teknologi dan hasil dari tuntutan dan perkembangan teknologi. (Evitasari, 2019).

Dengan tujuan menyebarkan informasi produk kepada target pasar potensial, untuk mendapatkan kenaikan penjualan dan profit, untuk mendapatkan pelanggan baru dan menjaga kesetiaan pelanggan, untuk menjaga kestabilan penjualan ketika terjadi lesu pasar, membedakan serta mengunggulkan produk dibanding produk pesaing, membentuk citra produk dan loyalitas di mata konsumen sesuai dengan yang diinginkan.

Kegiatan kuliah kerja magang yang kami laksanakan di PT. Berkah Catering Nusantara Cabang Malang yang berada di Perumahan Griya Tangkil Indah Blok 1 No. 5 Tambaksari, Kec. Sukun, Kab. Malang. PT. Berkah Catering Nusantara Cabang Malang merupakan cabang dari PT. Berkah Catering Nusantara yang pusatnya di Sidoarjo.

Manajemen karyawan yang dilakukan perusahaan agar menciptakan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang bagus, adalah dengan

memberikan tugas-tugas yang dirasa mampu dikerjakan oleh karyawan sesuai keahlian dan bidangnya.

Dalam penerapan pengelolaan karyawan di objek magang, secara keseluruhan sudah diterapkan hanya salah satu faktor yang belum terealisasi yakni variabilitas. Dengan ini penulis membuat laporan dengan judul “MANAJEMEN KARYAWAN DI PT BERKAH CATERING NUSANTARA CABANG MALANG.

## **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Perlunya mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi di lapangan sebagai aplikasi dari teori kuliah yang didapatkan dibangku kuliah.
2. Dengan adanya Kuliah Kerja Magang ini, diharapkan dapat mengembangkan kreatifitas kemandirian mental di dunia kerja.
3. Diperlukan keselarasan antara system pendidikan tinggi dan dunia kerja.
4. Syarat kelulusan kuliah Manajemen di STIE PGRI Dewantara Jombang.

## **1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang**

Dari beberapa tujuan yang ingin dicapai, maka dengan telah dilaksanakannya Kuliah Kerja Magang (KKM) ini, mahasiswa dapat mengetahui bagaimana keadaan dan cara kerja dalam suatu perusahaan. Mahasiswa juga mengetahui bagaimana cara menghadapi berbagai macam karakter oarang (konsumen) karena dalam praktik Kuliah Keja Magang (KKM) ini mahasiswa juga diajak secara langsung untuk melihat bagaimana cara saat bertransaksi dengan orang (konsumen). Tidak hanya itu, pada praktik Kuliah Kerja Magang ini mahasiswa juga dibimbing dan diberi tahu tentang bagaimana alur dari transaksi-transaksi yang dilakukan.



#### **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan pada :

Nama tempat Kuliah Kerja Magang : PT Berkah Catering Nusantara Cabang  
Malang

Alamat Perusahaan / Instansi : Perumahan Griya Tangkil Indah Blok  
1 No. 5 Tambaksari, Kec. Sukun, \  
Kab. Malang

No. Telp : 0821 3169 2782

#### **1.5 Jadwal Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan pada tanggal 02 Maret 2020 sampai 31 Maret 2020. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini dilaksanakan sesuai jam kerja operasional perusahaan, yaitu pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Berkah Catering – didirikan pada oktober 2014 oleh Irwan Hernawan dan difungsikan sebagai penyedia jasa catering di Kota Surabaya dan Sidoarjo, berkah catering yang pada awalnya hanya melayani jasa catering kotakan saja kemudian merambah ke bisnis catering prasmanan untuk pernikahan. Berkah Catering mengembangkan strategi pemasarannya melalui media online, sehingga banyak orang kenal berkah catering pada awalnya melalui mesin pencarian. Seiring berjalannya waktu dan didukung pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut nama berkah catering semakin dikenal di Kota Surabaya Sidoarjo dan permintaan pelanggan semakin bertambah, jumlah karyawan yang dipekerjakan berkan catering pada awalnya hanya 3-5 orang dan terus bertambah karena tuntutan perkembangan usaha. Pada tahun 2017, berkah catering merasa perlu mendapatkan payung hukum dan merubah status badan usahanya dari perusahaan perorangan menjadi perseroan terbatas (PT) yang diberinama Berkah Catering Nusantara dibawah akte Notaris SANTI KAMAYANI No. 02 tanggal 19 September 2017 dan disahkan melalui peraturan SK MENKUM dan HAM nomor AHU-0117458.AH.01.11 tahun 2017 tanggal 20 September 2017. Kemudian pada tanggal 30 Juli 2018 PT. Berkah Catering Nusantara mendapatkan pengesahan TDUP Khusus Jasa Boga dengan Nomor : 503/5/438.5.15/2018 . Perkembangan bisnis berkah catering kian lama kian pesat, dan total karyawan berkah catering saat ini mencapai lebih dari 100 orang. Pada tahun 2018 yang sama, berkah catering meluncurkan aplikasi android berbasis e-commerce untuk lebih memudahkan pelanggan memesan jasanya. Saat ini berkah catering dapat memenuhi segala kebutuhan anda untuk penyedia jasa katering acara, industri ataupun rumah tangga, mulai dari katering rantangan atau harian kantor/perusahaan, katering nasi kotak, nasi kuning, tumpeng, katering prasmanan sampai katering pernikahan.



**Gambar. 2.1 Logo PT Berkah Catering Nusantara**

Berkah Catering saat ini sudah menjadi semakin profesional di bawah management PT. Berkah Catering Nusantara, memiliki home base di Surabaya, dapur dan gudang di Sidoarjo. Sudah ribuan klient yang di tangani oleh Berkah Catering, dan saat ini Berkah Catering menjadi salah satu pilihan vendor katering pernikahan yang tepat untuk wilayah Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto, Madura, Malang dan area Jawa Timur lainnya.

### **2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan**

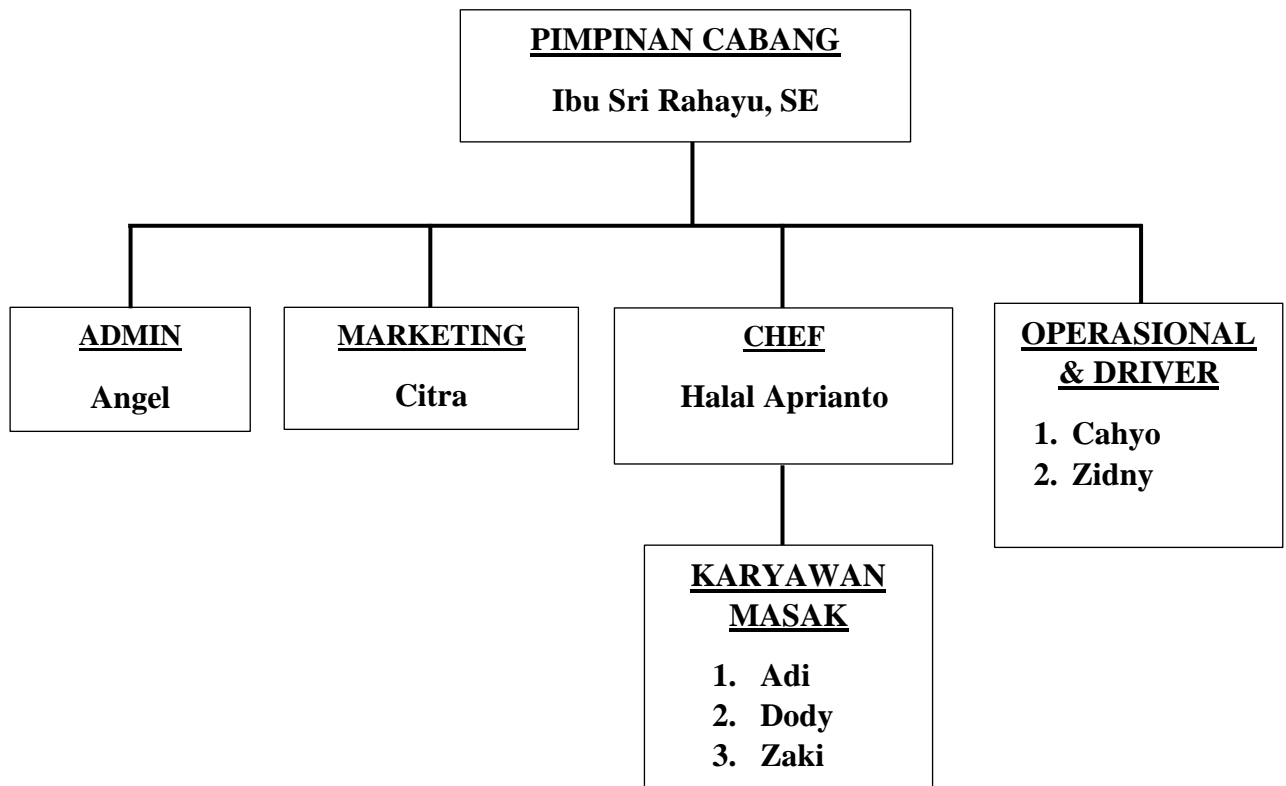
#### **a) Visi**

Mengedepankan paduan rasa dengan penampilan khas yang berinovasi untuk memberikan kepuasan bagi perusahaan, pelanggan dan mitra bisnis.

#### **b) Misi**

Menyajikan makanan dengan cita rasa yang sempurna demi kemajuan usaha dan kepuasan bersama.

## 2.2 Struktur Organisasi PT. Berkah Catering Nusantara Cabang Malang



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

- a. Pimpinan Cabang  
Merupakan orang yang ditunjuk langsung oleh perusahaan pusat untuk memimpin perusahaan cabang Malang.
- b. Admin  
Bertugas untuk mencatat laporan harian perusahaan cabang.
- c. Marketing  
Bertugas untuk mencari orderan catering harian maupun prasmanan.
- d. Chef  
Bertugas untuk memimpin karyawan masak dan menjaga kualitas masakan.
- e. Operasional dan Driver  
Bertugas untuk melakukan tugas mengantarkan masakan dan mengatur acara prasmanan berjalan dengan baik.
- f. Karyawan Masak

Bertugas memasak masakan untuk catering harian maupun prasmanan.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

Bidang usaha PT Berkah Catering Nusantara Cabang Malang bergerak di bidang catering harian maupun prasmanan. Perusahaan catering ini selalu memberikan pelayanan secara prima kepada konsumen maupun pelanggan, sehingga konsumen merasa puas dengan setiap layanan yang diberikan.

Untuk mendapatkan kepuasan dari konsumen merupakan terwujudnya dari hasil manajemen karyawan yang sangat baik yang telah dilakukan oleh pimpinan PT. Berkah Catering Nusantara Cabang Malang.

### **Lima Aspek Penting Sistem Manajemen Karyawan**

Ada lima aspek penting dalam sistem manajemen yang harus kita pahami dan jalankan dalam roda organisasi dan perusahaan, Ia adalah:

#### **1. Sistem Manajemen Karyawan: Penentuan Tujuan dan Keterlibatan Karyawan**

Jika kita ingin merancang sistem manajemen penetapan tujuan dan keterlibatan karyawan agar berhasil, hal yang harus dilakukan adalah;

- a. Tetapkan tujuan bersama untuk departemen dan unit kerja. Ambil alih kepemilikan tujuan yang diharuskan perusahaan dan tujuan yang kita tentukan secara subjektif.
- b. Komunikasikan tujuan unit kerja atau ajak karyawan berpartisipasi dalam penetapan tujuan, untuk lebih mengembangkan rasa kepemilikan karyawan atas tujuan tersebut.
- c. Libatkan karyawan dalam penentuan pencapaian tujuan tersebut.
- d. Bantu karyawan untuk mengukur dan bagaimana mengukur sehingga mereka dapat melihat kemajuan untuk mencapai tujuan tersebut.

#### **2. Sistem Manajemen Karyawan: Delegasi**

Delegasikan proyek dan aktivitas lainnya untuk membantu karyawan memenuhi tujuan departemen dengan menggunakan sistem manajemen metode delegasi efektif.

- a. Membantu karyawan untuk membuat rencana kerja keseluruhan dengan tanggal dan jadwal untuk hasil yang dikaji ulang.
- b. Berbagi praduga gambaran seperti apa yang mungkin telah dimiliki dan yang diinginkan.
- c. Menetapkan kriteria keberhasilan.
- d. Bertemu dengan karyawan pada jadwal yang sudah ditetapkan untuk menilai kemajuan dan kendala yang ditemui

3. Sistem Manajemen Karyawan: Perencanaan Pengembangan Kinerja dan Umpan Balik.

Gunakan proses perencanaan pengembangan kinerja dengan mengaktifkan karyawan untuk memahami tujuan tersebut.

- a. Membuat awal rencana pengembangan kinerja dengan setiap karyawan.
- b. Bertemu minimal triwulanan untuk meninjau kemajuan dan menetapkan tujuan baru, jika perlu.
- c. Setiap minggu adakan pertemuan dengan setiap staf pelapor untuk saling berhubungan dengan kemajuan dan penyelesaiannya

4. Sistem Manajemen Karyawan: Pelatihan, Pendidikan, dan Pengembangan.

Untuk menumbuhkan potensi diri bagi setiap karyawan, penting bagi perusahaan untuk melakukan pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

Pelatihan berperan agar karyawan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan. Mereka memerlukan keahlian dan alat yang mendasar bagi mereka untuk berhasil dalam pekerjaan mereka.

- a. Memelihara komitmen karyawan adalah peluang pengembangan tertulis dalam rencana pengembangan kinerja. (Kemampuan

bertumbuh dan mengembangkan keterampilan sangat penting untuk motivasi dan keberhasilan karyawan).

- b. Pelatihan pengembangan skill karyawan setiap hari dan satu per satu, atau pertemuan mingguan dengan coach

5. Sistem Manajemen Karyawan: Penghargaan dan Apresiasi.

Penghargaan adalah bentuk umpan balik terkuat bagi karyawan. Seiring berjalannya waktu, penghargaan bagi seorang karyawan adalah umpan balik yang menguatkan tindakan manajemen untuk melihat kelebihan karyawan.

- a. Memberikan penghargaan secara periodik, dan menguatkan pembelajaran karyawan dan pencapaian tujuan.
- b. Pengakuan terhadap karyawan untuk melakukan apa yang perusahaan inginkan untuk mereka lakukan

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kerja**

Sistem magang keahlian di PT. Berkah Catering Nusantara Cabang Malang yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG difokuskan pada bidang manajemen karyawan untuk ikut membantu menata system manajemen karyawan khususnya karyawan kantor dan masak serta operasional. Pada manajemen karyawan ini ada beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa yaitu membantu bagian proses administrasi, dan mengikuti serangkaian kegiatan masak serta operasional catering.

#### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Berdasarkan dari pengamatan yang sudah dilakukan selama beberapa waktu, kami para mahasiswa melihat bahwasanya ada salah satu posisi bidang kerja yang paling berpengaruh dalam catering adalah karyawan bidang chef dan masak karena catering yang diutamakan adalah kualitas masakan dan rasa makanan, serta terkadang karyawan masak juga ikut dalam operasional saat pesanan catering banyak dan beda tempat.

#### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Berdasarkan masalah yang ada di perusahaan, pada kondisi seperti ini seharusnya ada penambahan bidang kerja khusus operasional. Sehingga dalam kinerja di perusahaan sudah sesuai bekerja sesuai jobdis masing – masing. Supaya tidak ada yang konsumen yang kecewa akibat adanya suatu masalah internal dalam suatu perusahaan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan, pelaksanaan Kuliah Kerja Magang ini bertujuan untuk menyelaraskan antara teori dan praktik yang sudah didapat pada waktu di bangku kuliah, serta agar mahasiswa menegerti bagaimana alur dan sistem kerja pada suatu perusahaan. Mahasiswa juga memperoleh beberapa manfaat dengan adanya Kuliah Kerja Magang (KKM) ini salah satunya adalah dapat memahami bagaimana karakteristik dari setiap orang karena perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang kali ini adalah perusahaan jasa yang selalu melibatkan orang (konsumen) dengan karakteristik yang berbeda satu sama lainnya.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

- a. Pimpinan perusahaan harus lebih professional agar dapat tercipta kepuasan kerja, kerjasama tim yang prima, guna dapat mencapai misi organisasi yang efektif dan efisien dan berkeadilan kearah yang lebih baik.
- b. Menyadari bahwa penulis masih jauh dari kata sempurna, kedepannya penulis akan lebih focus dan details dalam menjelaskan tentang laporan di atas dengan sumber-sumber yang lebih banyak dan jelas yang tentunya dapat dipertanggung jawabkan.

## DAFTAR PUSTAKA

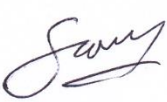

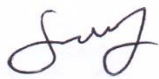
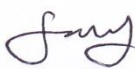
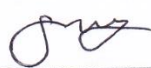
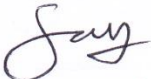


<https://www.berkahcatering.web.id/about.html>

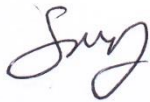

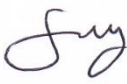
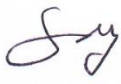


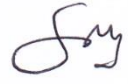


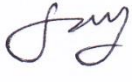
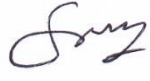
<https://www.bulelengkab.go.id/detail/artikel/sistem-manajemen-karyawan-yang-efektif-untuk-perusahaan-61>


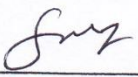
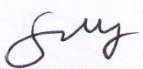
Lampiran 1 Lembar Kegiatan Harian Mahasiswa

**FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA**

Nama : Novian Achmad Prabowo  
 NIM : 1661093  
 Program Study : Manajemen Sumber Daya Manusia KP B 2016  
 Tempat KKM : PT Berkah Catering Nusantara Cabang Malang  
 Bagian/Bidang : Staff Pimpinan

| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|---|---|
| I         | 02-03-2020 | 1. Perkenalan dengan perusahaan catering PT Berkah Catering Nusantara Cabang Malang           |    |
|           | 03-03-2020 | 1. Memahami kondisi lingkungan Perusahaan catering PT Berkah Catering Nusantara Cabang Malang |  |
|           | 04-03-2020 | 1. Memahami kondisi lingkungan Perusahaan catering PT Berkah Catering Nusantara Cabang Malang |  |
|           | 05-03-2020 | 1. Membantu karyawan admin memasukkan data pesanan  |  |
|           | 06-03-2020 | 1. Membantu karyawan admin memasukkan data pesanan  |  |
| II        | 09-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian.    |  |
|           | 10-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian.    |  |
|           | 11-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian.    |  |

|            |            |  |   |
|------------|------------|--|---|
|            | 12-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |    |
|            | 13-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |    |
| <b>III</b> | 16-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |    |
|            | 17-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |    |
|            | 18-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |  |
|            | 19-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |  |
|            | 20-03-2020 | 1. Melakukan pengecekan dan rekap data pesanan di dapur dengan chef untuk catering harian. |  |
| <b>IV</b>  | 23-03-2020 | 1. Membantu jalannya bagian operasional di lapangan dan belanja keperluan operasional      |  |
|            | 24-03-2020 | 1. Membantu jalannya bagian operasional di lapangan dan belanja keperluan operasional      |  |
|            | 25-03-2020 | 1. Membantu jalannya bagian operasional di lapangan dan belanja keperluan operasional      |  |
|            | 26-03-2020 | 1. Membantu jalannya bagian operasional di lapangan dan belanja keperluan operasional      |  |

|   |            |  |   |
|---|------------|--|---|
|   | 27-03-2020 | 1. Membantu pimpinan untuk melakukan evaluasi kinerja serta rapat bersama dengan seluruh karyawan. |  |
| V | 30-03-2020 | 1. Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).   |  |
|   | 31-03-2020 | 1. Penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM).   |  |