

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN
JUMLAH PRODUKSI PADA CV PAKAR 99



Oleh

Sanusi Andrean (1861039)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2021

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN JUMLAH
PRODUKSI PADA CV PAKAR 99



Oleh

Sanusi Andean 1861039

Mengetahui/ Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(..... H. DRA. K.)

Mengetahui/ Menyetujui,
Pembimbing Lapangan


(..... Pakar 99)

Mengetahui/ Menyetujui,

Ka. Prodi Manajemen


(..... Ermin P.)

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN JUMLAH
PRODUKSI PADA CV PAKAR 99



Oleh

Sanusi Andean 1861039

Mengetahui/ Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan

(.....)

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan

(.....)

Mengetahui/Menyetujui,

Ka. Prodi Manajemen

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun laporan magang ini dengan tujuan untuk dapat melengkapi tugas laporan magang. Laporan magang ini menjelaskan berbagai macam kegiatan yang saya lakukan dalam kurung waktu yang ditentukan pada CV Pakar 99, Laporan magang ini membahas mengenai **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN JUMLAH PRODUKSI PADA CV PAKAR 99"**,

Penulis mohon maaf jika terdapat dan kekurangan dalam laporan ini. Semoga laporan yang penulis buat dapat bermanfaat, Demikian yang dapat penulis sampaikan, saya ucapkan terima kasih.

Jombang, 9 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang | 3 |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang | 3 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 4 |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | |
| 2.1 Sejarah Perusahaan/instansi | 5 |
| 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instansi | 6 |
| 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan | 7 |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | |
| 3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang | 8 |
| 3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang | 10 |
| 3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi | 11 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 4.1 Kesimpulan | 12 |
| 4.2 Saran | 12 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang

Magang atau disebut kerja praktek bagi mahasiswa di perusahaan dan lembaga-lembaga pemerintah ataupun lembaga non pemerintah adalah salah satu program studi Manajemen Strata 1 pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi STIE PGRI Dewantara Jombang yang wajib diikuti oleh mahasiswa, Magang kerja adalah proses untuk menerapkan keilmuan atau kompetensi yang didapat selama menjalani masa pendidikan, di dunia kerja secara langsung. Pemagang jadi bisa memahami sistem kerja yang profesional di industri sebenarnya. Pengertian magang menurut Undang-Undang menyebutkan bahwa magang merupakan bagian dari salah satu pelatihan kerja yang terselenggara di sebuah perusahaan. Tujuan magang yang utama adalah mempersiapkan para pelajar/mahasiswa untuk masuk dunia kerja dan bisa memberi keterampilan yang dibutuhkan industri. Sebenarnya program magang sudah sangat umum dilakukan bagi pelajar. Buat pelajar SMK, mungkin lebih mengenalnya dengan istilah PKL atau Prakerin.

Sebenarnya magang juga sudah cukup umum di jenjang perguruan tinggi. Walaupun tidak semua perguruan tinggi mewajibkan mahasiswa mengikuti magang, tetapi para mahasiswa sangat dianjurkan untuk melakukan magang supaya lebih kompeten lagi saat memasuki dunia kerja. UU No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan adalah dasar hukum yang mengatur soal magang. Lebih spesifik lagi diungkap pada pasal 21 – 30 di UU tersebut. Magang juga diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi no.Per.22/Men/IX/2009. Peraturan tersebut bahkan lebih spesifik lagi membahas tentang pemagangan di dalam negeri.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Tujuan magang yang utama adalah mempersiapkan para pelajar/mahasiswa untuk masuk dunia kerja dan bisa memberi keterampilan yang dibutuhkan industri , Berikut ini adalah deskripsi tujuan magang yang akan dilakukan oleh pelajar, termasuk:

- a. Tambahkan wawasan pelajar, Kegiatan belajar di dalam ruangan tentu tidak akan optimal jika pelajar tidak mengembangkannya dengan praktik lapangan. Jika kamu pernah mendapatkan banyak teori ketika kamu kuliah, maka kamu perlu mencoba hal-hal baru, seperti mengambil kegiatan ekstra untuk menambah wawasan.
- b. Membina hubungan baik antara kampus dan penyedia peluang kerja, Magang tidak hanya memiliki dampak positif pada pelajar. Pelajar dapat memperoleh pengalaman serta sertifikat sebagai bukti berpartisipasi dalam proses magang dan memenuhi kualifikasi yang ditentukan. Di sisi lain, mereka yang memberikan kesempatan magang dapat memperoleh manfaat karena kerja keras dapat diatasi dengan inovasi peserta magang. Kegiatan magang juga memiliki tujuan untuk membuat pelajar terlatih dalam menangani dan mengatasi masalah yang mungkin timbul ketika berhadapan langsung di dunia kerja.
- c. Tingkatkan kualitas pelajar, Adanya masalah nyata yang dihadapi oleh pelajar ketika di lokasi magang adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelajar. Dengan demikian, pelajar akan dilatih untuk menangani masalah secara kontekstual. Dengan demikian, solusi masalah dapat segera diperoleh dengan menerapkan teori dan sains.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

Berikut adalah manfaat magang:

- a. Keberlanjutan Karier, Biasanya magang menjadi salah satu syarat kelulusan. Tapi saat ini lewat magang insan dikti juga akan mendapatkan peluang yang lebih besar untuk diterima sebagai karyawan di tempat magang
- b. Keterlibatan Langsung dan Mendalam, Di tempat magang, peserta magang akan mendapatkan pengalaman kerja yang berharga untuk digunakan setelah lulus kuliah
- c. Gambaran Nyata Dunia Kerja, Program magang ini ibarat gerbang awal untuk masuk dan mengenal seluk beluk dunia kerja. Setelah melewati masa magang, harapannya mahasiswa tidak akan kaget lagi ketika sudah lulus dan harus bekerja di industri
- d. Bangun dan Perluas Jaringan, Jaringan dan relasi adalah hal penting dalam dunia kerja. Dengan ikut program magang, insan dikti bisa bertemu orang-orang baru dan berpengalaman di dunia industri. Jaringan baru ini bisa sangat berguna saat menapaki dunia kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

CV pakar 99 adalah perusahaan percetakan yang berlokasi di Jl. Kapten Tendean (Rumah Joglo) Jabon Jombang, perusahaan ini memproduksi dan melayani berbagai jenis buku TK, kalender, sampul rapot, benner dll.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Pelaksanaan kuliah kerja magang ini dilaksanakan pada tanggal 5 November 2021 - 10 Desember 2021, melaksanakan pelayanan kepada konsumen dan membantu proses produksi hingga jadi dan siap untuk dikirim, Tempat magang ini berlokasi di CV Pakar 99 Jl. Kapten Tendean (Rumah Joglo) Jabon Jombang. Dilaksanakan hari kerja dan jam kerja:

Hari Kerja:

1. Hari Senin sampai dengan hari Sabtu.
2. Hari besar libur

Jam Kerja:

1. Hari Senin s/d hari Sabtu : Jam 07.30 - 16.30
2. Istirahat : Jam 12.00 - 13.00

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan/instansi

Percetakan CV. Pakar 99 pada awalnya didirikan oleh Eko Budi Hariyono pada tahun 2005. Karena pada saat itu perusahaan baru dirintis dan masih dalam tahap penjangkauan di dunia percetakan maka pada awalnya perusahaan belum langsung beratas namakan CV. Pakar 99 melainkan hanya bernama Pakar 99. Yang dimana diawal berdirinya perusahaan hanya mampu memproduksi beberapa buku pelajaran dikarenakan alat produksi atau mesin yang digunakan masih terbatas. Seiring berjalanya waktu buku terbitan Pakar 99 ternyata makin mendapat respon baik dari konsumen sehingga permintaan pun terus meningkat. Melihat hal tersebut percetakan Pakar 99 terus berbenah diri baik dari segi produksi maupun segi pemasaran agar buku-buku terbitan Pakar 99 semakin memiliki kualitas yang lebih baik dan mampu bersaing dipasaran. Pada tahun 2008 mulailah percetakan Pakar 99 beralih nama menjadi CV. Pakar 99 dan menjadi perusahaan resmi secara administrasi yang sudah memiliki surat ijin usaha perdagangan (SIUP).

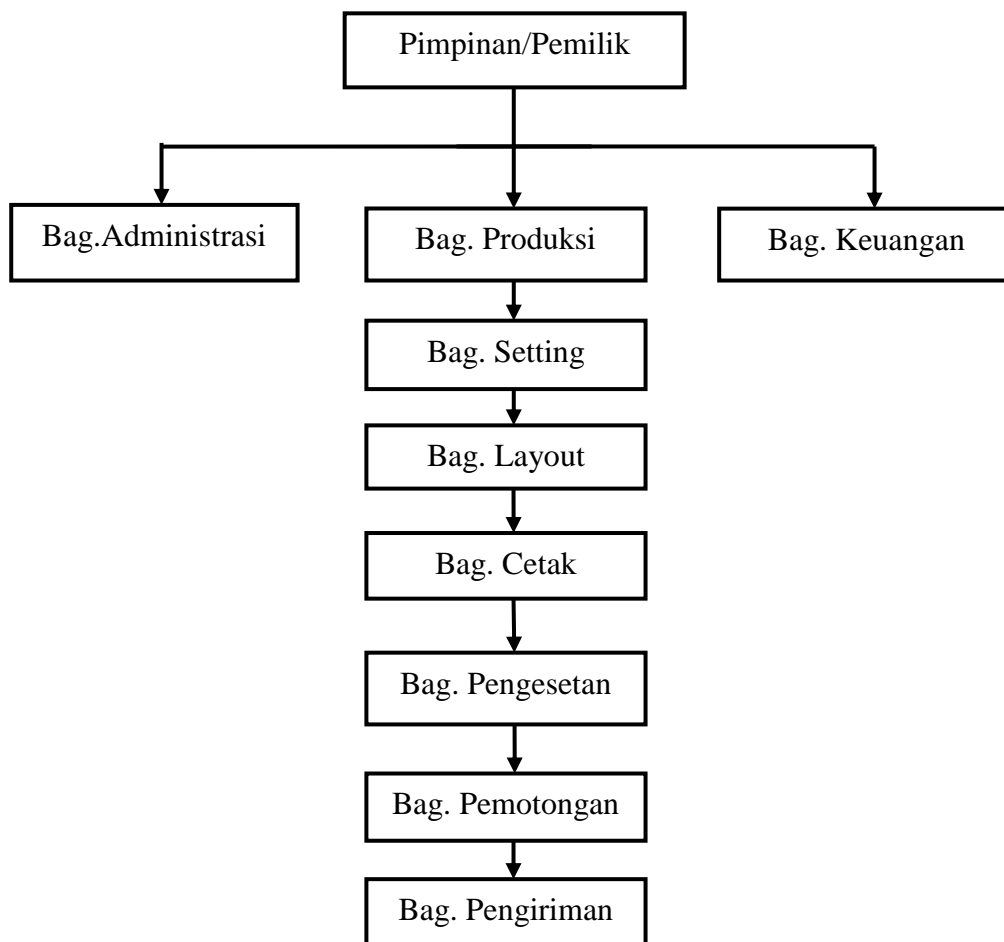
Percetakan CV. Pakar 99 merupakan perusahaan yang memiliki perkembangan sangat pesat yang dimana sejak mulai berdiri pada tahun 2005 yang hanya mampu memproduksi beberapa macam buku karena hanya memiliki satu mesin cetak hingga akhirnya pada tahun 2008 beralih nama menjadi CV. Pakar 99. Meskipun demikian perusahaan masih tetap terus berbenah guna memenuhi permintaan pasar dan juga peningkatan kualitas produk agar tetap bisa bersaing dengan perusahaan percetakan lainnya yang sudah ada jauh lebih awal dari percetakan CV. Pakar 99 berdiri. Nama Pakar 99 diambil berdasarkan 99 nama Allah yaitu Asmaul Husna.

Penerapan nilai-nilai asmaul husna dalam budaya perusahaan dapat menjadi pencerahan baru dalam manajemen perusahaan secara umum. Dengan bertitik tolak dari nilai-nilai spiritualitas, produktifitas karyawan sebagai elemen utama peningkatan produktifitas perusahaan secara agregat dapat lebih termaksimalkan dan bertahan dalam jangka waktu yang lebih lama (long-term period).

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan/instansi

Organisasi didirikan oleh individu-individu yang mempunyai kegiatan, kebutuhan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan merupakan suatu dasar atau motivasi dari arah kegiatan organisasi, karena tanpa tujuan yang jelas organisasi akan berjalan tanpa arah.

Struktur Organisasi CV. Pakar 99 Jombang



Perusahaan dalam melakukan aktivitasnya tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya struktur organisasi, karena struktur organisasi mempunyai peranan yang cukup penting dalam setiap perusahaan. Dalam setiap perusahaan struktur organisasi digunakan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab masing-masing individu yang berada dalam perusahaan tersebut. Struktur organisasi perusahaan memungkinkan adanya koordinasi usaha diantara semua satuan dan jenjang untuk mengambil tindakan-tindakan organisasi yang dapat mencapai tujuan umum.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Percetakan CV. Pakar 99 adalah badan usaha yang mencetak beraneka jenis pesanan, dimana dalam menghasilkan produk cetakan, perusahaan ini setiap harinya beraktifitas memproses produk sesuai pesanan dari pelanggan, bahan bakunya harus melalui bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi produksi jadi. Proses produksi di bidang percetakan bersifat terputus-putus karena produk yang dihasilkan berdasarkan permintaan dari pelanggan dimana setiap pesanan dapat dipisahkan identitasnya secara jelas. menghasilkan beberapa jenis produk antara lain buku, kartu undangan, bener, sampul rapot dll. Tetapi dalam produksinya yang paling dominan adalah produksi buku yaitu buku TK. Percetakan Pakar 99 ini dalam seharinya mampu memproduksi buku sebanyak 6.000-8.000 eksemplar setiap hari.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang dilakukan di tempat magang

Selama magang berperan membantu proses produksi dan melayani konsumen, pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan, kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

Kegiatan produksi sendiri adalah proses dalam kegiatan ekonomi untuk menciptakan, menghasilkan, dan membuat barang atau pun jasa. Produksi juga diartikan secara teknis sebagai proses mengolah atau membuat sesuatu yang disebut input menjadi sebuah barang/jasa yang disebut sebagai output. fungsi produksi menunjukkan sifat hubungan di antara faktor-faktor produksi dan tingkat produksi yang dihasilkan. Adapun periode produksi dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Fungsi Produksi Jangka Pendek (short run), Fungsi produksi jangka pendek adalah periode waktu dimana paling tidak hanya ada satu input yang tetap dan kuantitasnya tidak dapat diubah-ubah, Bila produsen ingin menambah produksinya dalam jangka pendek, maka hal ini hanya dapat dilakukan dengan jalan menambah jam kerja dan dengan tingkat skala perusahaan yang ada.

2. Fungsi Produksi Jangka Panjang (long run), Fungsi produksi jangka panjang adalah suatu periode waktu yang cukup panjang, di mana semua input dan teknologi berubah, tidak ada input tetap dalam jangka panjang.

Pembagian fungsi produksi ini tidak didasarkan pada lama waktu yang dipakai dalam suatu proses produksi, akan tetapi dilihat dari macam input yang digunakan, Kegiatan produksi sendiri sangat erat kaitannya dengan industri terlebih manufaktur. Melansir Investopedia produksi manufaktur mengacu pada metodologi tentang cara paling efisien memproduksi barang untuk dijual. Maksud dari efisien sendiri lebih dari sekadar biaya untuk membeli bahan baku, Ada tiga jenis proses produksi manufaktur yang umum adalah make to stock (MTS), make to order (MTO), dan make to assemble (MTA). Strategi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan dalam biaya tenaga kerja, pengendalian persediaan, overhead, kustomisasi, dan kecepatan produksi dalam memenuhi pesanan.

Adapun tujuan produksi, antara lain:

- a. memperbanyak jumlah barang/jasa
- b. menghasilkan barang/jasa yang berkualitas tinggi
- c. memenuhi kebutuhan sesuai dengan perkembangan peradaban dan kebudayaan serta perkembangan teknologi
- d. mengganti barang yang rusak atau habis
- e. memenuhi pasar dalam negeri untuk kebutuhan perusahaan dan rumah tangga
- f. memenuhi pasar internasional
- g. mendapatkan keuntungan
- h. meningkatkan kemakmuran.

3.2 Hasil Pengamatan Di Tempat Magang

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut, melalui pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak yang positif bagi sebuah instansi atau perusahaan, seperti CV Pakar 99 perusahaan yang bergerak di bidang percetakan ini memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga timbul hal yg positif, meningkatnya jumlah produksi dan perusahaan menjadi lebih produktif dari sebelumnya. Produksi yaitu kegiatan yang bertujuan untuk menghasilkan produk baik berupa barang maupun jasa, yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh konsumen. produksi memiliki beberapa tujuan mulai dari menghasilkan barang dan jasa, memenuhi kebutuhan manusia, memperluas lapangan usaha hingga meningkatkan keuntungan, karyawan yang disiplin, cepat tanggap dan mematuhi segala aturan perusahaan, perusahaan memiliki manajemen yang baik, CV Pakar 99 terus berkarya dan memberikan yang terbaik terhadap seluruh elemen baik karyawan, konsumen, maupun masyarakat.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan, atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dalam pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan, atribut yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan dan ditingkatkan, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap jasa, Percetakan Pakar 99 ini dalam seharinya mampu memproduksi buku sebanyak 6.000-8.000 eksemplar setiap hari. Angka ini berdasarkan kapasitas mesin dalam berproduksi. Tetapi yang selama ini dialami perusahaan adalah kendala mesin yufi yang digunakan dalam proses produksi masih memakai jasa patner yang dimana hal tersebut dinilai merugikan perusahaan dikarenakan biaya untuk patner masih sangat terlalu tinggi, Meskipun demikian perusahaan dalam memproduksi selalu berusaha menghasilkan produk yang lebih baik dengan cara ingin menambah mesin yufi sendiri.

Karena hal itu dinilai lebih baik dan bisa lebih menghemat biaya daripada memakai jasa patner, Daerah pemasaran produk dari perusahaan ini sementara masih berada pada lingkup jawa timur yaitu daerah kabupaten jombang dan daerah-daerah kabupaten di jawa timur lainnya. Melihat potensi pasar yang semakin membaik dan buku-buku terbitan CV. Pakar 99 semakin mendapat respon baik dari konsumen dengan begitu tidak menutup kemungkinan bagi CV. Pakar 99 untuk memasarkan produknya keluar dari daerah jawa timur, bahkan sampai keluar pulau jawa. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya patner kerja yang telah dijalin oleh CV. Pakar 99 tersebut.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan magang ini penulis mendapatkan banyak pengetahuan secara nyata dalam menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah, sehingga dapat dipraktekkan secara maksimal dan optimal ketika melaksanakan magang. Selain itu magang adalah sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja yang nantinya akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah. Berdasarkan uraian dalam Laporan Magang, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang tinggi atas semua pekerjaan yang dikerjakan dan disiplin dalam mengikuti peraturan bekerja dan disiplin waktu menjadi tanggung jawab kita agar tugas-tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

4.2 Saran

Setelah kurang lebih selama 1 bulan kerja magang program dari STIE PGRI Dewantara Jombang, setelah melakukan observasi, pengamatan, dan wawancara selama kerja magang pada perusahaan CV Pakar 99, memberikan saran untuk CV Pakar 99 dan selaku mahasiswa, Agar dapat berguna untuk membangun kemajuan pada perusahaan maupun terhadap mahasiswa itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Jumingan. 2009. *Studi Kelayakan Bisnis Teori dan Pembuatan Proposal Kelayakan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Fahmi, Irham. 2006. *Analisis Investasi dalam Perspektif Ekonomi dan Politik*. Bandung : PT. Radika Aditama

Djalaluddin, Ahmad. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Universitas terbuka Surabaya

Aswin Wahyu S 2012. *Manajemen. Analisis kelayakan investasi untuk rencana penambahan mesin laminasi baru pada CV. Pakar 99, Jombang*