

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA
PT. TANJUNG ABADI MAKMUR



Oleh:

Kholishotul Bilqis 1861313

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA
PT. TANJUNG ABADI MAKMUR



Oleh:

Kholishotul Bilqis 1861313

Mengetahui/Menyetujui,
Dosen Pembimbing Lapangan


(Drs. M. Thamrin Bey, M.Si)

Jombang, 29 Desember 2021
Mahasiswa Magang


(Kholishotul Bilqis)

Mengetahui/Menyetujui,
Pendamping Lapangan


(Miftakhul Khlasanah)

Mengetahui/Menyetujui,
Ka. Prodi Manajemen


(Erminati Pancaningrum, ST., MSM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Kualitas Layanan dan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia”. Hal ini tentunya tidak lepas dari berbagai bantuan serta dorongan dan bimbingan yang sangat berguna bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan KKM ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Seluruh pimpinan yang telah menerima saya dengan baik dan memberikan kesempatan kepada saya untuk magang di PT. Tanjung Abadi Makmur.
2. Dr. Abd. Rohim, S.E, M.Si, selaku ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Erminati Pancaningrum, ST., MSM selaku ketua program studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
4. Drs. M. Thamrin Bey, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah mengluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan.
5. Mbak Miftakhul Khasanah selaku Pendamping Lapangan, yang telah mendampingi dan memberikan arahan sehingga Laporan Kuliah Kerja Magang ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh staff dan karyawan yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a nya.

Penulis menyadari bahwa dalam menulis laporan KKM ini masih jauh dari kata sempurna. Segala bentuk krtitik dan saran dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu penulis dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Semoga laporan KKM di PT. Tanjung Abadi Makmur dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Jombang, 29 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	1
1.3. Manfaat.....	2
1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.5. Waktu Kuliah Kerja Magang	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	4
2.1 Sejarah Perusahaan	4
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	6
2.2.1 Visi	6
2.2.2 Misi	6
2.3 Struktur Organisasi PT. Tanjung Abadi Makmur	6
2.4 Kegiatan Umum PT. Tanjung Abadi Makmur	7
2.4.1. Pelayanan di PT. Tanjung Abadi Makmur	8
2.4.2. Sistem SDM pada PT. Tanjung Abadi Makmur	10
BAB III.....	12
PELAKSANAAN KULIAHKERJA MAGANG.....	12
3.1. Sistem Pelaksanaan Kerja Magang	12
3.2. Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	12
3.3. Usulan Pemecahan Masalah/Solusi	13
BAB IV	14
PENUTUP	14

4.1. Kesimpulan.....	14
4.2. Saran.....	14
DAFTAR PUSTAKA	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	6
Gambar 2. Input Data Penjualan.....	21
Gambar 3. Pengecekan Barang.....	21
Gambar 4. Memuat Barang.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kegiatan Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Form Penilaian Mahasiswa.....	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan model utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Jadi perusahaan atau instansi diharapkan memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa/i yang ingin mengadakan kegiatan magang.

Kegiatan magang pada PT. Tanjung Abadi Makmur penulis diposisikan oleh Manajer Sumber Daya Manusia pada Unit Sumber Daya Manusia dan Unit Pelayan Luar. Penulis melaksanakan kegiatan magang selama satu bulan. Alasan penulis memilih PT. Tanjung Abadi Makmur untuk magang yaitu karena ingin menambah wawasan, keterampilan, dan pengalaman dalam kegiatan usaha yang bergerak pada bidang industri baja.

Kegiatan magang merupakan kegiatan praktek akademik bagi mahasiswa sehingga memperoleh pengalaman praktek mandiri yang nantinya akan berguna untuk pengembangan profesinya sebelum menyusun tugas akhir. Yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitannya dengan perkuliahan. Kegiatan magang kerja dilaksanakan di PT. Tanjung Abadi Makmur perusahaan yang bergerak di bidang industri baja.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standart dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan dari pelaksanaan kuliah kerja magang yaitu:

1. Meningkatkan kemampuan belajar mahasiswa mengenai pengetahuan ilmu manajemen melalui kegiatan praktik magang.

2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja.
3. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di lapangan.
4. Menganalisis masalah-masalah yang terjadi di tempat kerja.
5. Untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi manajemen.

1.3. Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan kuliah kerja magang adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa
 - Menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan serta sebagai kegiatan pelatihan sebelum memasuki dunia kerja.
 - Sarana pelatihan bagi mahasiswa untuk dapat berdisiplin tinggi serta bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan.
 - Belajar mengenal dinamika dan kondisi nyata dunia kerja dalam perusahaan.
2. Bagi STIE PGRI Dewantara.
 - Menjalin hubungan kerjasama yang baik antara STIE PGRI Dewantara Jombang dengan PT. Tanjung Abadi Makmur.
 - Program magang yang dilakukan oleh mahasiswa dapat menjadi sarana untuk memberikan pemahaman teori mengenai dunia kerja pada para mahasiswanya.
3. Bagi perusahaan
 - Pelaksanaan magang dapat membantu pekerjaan karyawan PT. Tanjung Abadi Makmur.
 - Terjalannya hubungan kerjasama yang baik antara STIE PGRI Dewantara Jombang dan dengan PT. Tanjung Abadi Makmur.

1.4. Tempat Kuliah Kerja Magang

Tempat KKM : PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang
Alamat : Jl. Bromo RT:01/RW:06 Karangtimongo, Denanyar,
Jombang, Jawa Timur 61419
No. Telp 081249670569

1.5. Waktu Kuliah Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kuliah kerja magang dilaksanakan selama 30 hari kerja. Terhitung pada tanggal 22 November s/d 28 Desember 2021. Dalam pelaksanaan kuliah kerja magang, waktu operasional di PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang yaitu hari Senin s/d Sabtu pukul 07.00 – 16.15 WIB, dan hari Minggu libur.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Perkembangan baja di Indonesia dimulai pada tahun 1960, Presiden Soekarno mencanangkan Proyek Besi Baja Trikora untuk meletakkan dasar industri nasional yang tangguh. Namun, pada tahun 1965 pembangunan sempat terhenti karena pemberontakan PKI. Sepuluh tahun kemudian, tepatnya tanggal 31 Agustus 1971 berdirilah PT Krakatau Steel (Persero). Dengan memanfaatkan kembali peralatan-peralatan proyek baja Trikora yaitu pabrik kawat baja, pabrik baja tulangan dan pabrik baja profil, maka tahun 1977 Presiden Soeharto meresmikan mulai beroperasinya pabrik produsen baja terbesar di Indonesia itu.

Sejak saat itu, kemudian banyak berdiri perusahaan-perusahaan yang memproduksi baja, salah satunya yaitu PT. Tanjung Abadi Subur. PT. Tanjung Abadi Subur merupakan perusahaan induk dari PT. Tanjung Abadi Makmur dan UD. Tanjung Abadi yang terletak di Kota Kras Kediri. Dua perusahaan ini sama-sama terletak di Kota Jombang, lebih tepatnya di daerah Tunggorono.

Awal mula berdirinya perusahaan ini, sang pemilik yaitu Bapak H. Mar'an dahulunya adalah seorang karyawan dari salah satu toko besi yang ada di Jombang. Setelah mendapatkan banyak ilmu dari bosnya, akhirnya bosnya menyuruh Bapak H. Mar'an untuk membuka usaha sendiri, dan akhirnya Bapak H. Mar'an pun membuka usahanya sendiri di daerah Tunggorono.

Bapak H. Mar'an memulai usahanya dengan membuat besi rangkaian/ram, begel kolom, dan sepatu/cakar ayam. Bahan baku yang dipakai awalnya adalah besi bekas yang didapatkan dari pengepul barang bekas di sekitar tempat tinggalnya. Tentunya dalam memulai sebuah usaha pasti ada pasang surutnya, banyak orang yang ingin menjatuhkan agar usahanya tidak bertahan lama, namun Bapak H. Mar'an selau yakin bahwa usahanya akan bertahan dan membuahkan hasil yang bagus.

Lambat laun usaha yang dirintis dari awal mulai menunjukkan perkembangan yang lumayan bagus, akhirnya Bapak H. Mar'an menambah barang yang di produksi, yang awalnya hanya menjual rangkaian besi/ram, begel kolom, dan sepatu/cakar ayam saja, kini bertambah dengan memproduksi pacul atau besi pande, dan semakin

berjalannya waktu perusahaannya pun terdaftar di Pemerintah Kabupaten Jombang sebagai UD (Usaha Dagang).

Setelah usahanya terdaftar di pemerintahan, banyak konsumennya yang menanyakan atau meminta untuk membuat berbagai macam besi baja seperti linggis, kubut, betel, pleser, hingga rudo singkal traktor. Kemudian direalisasikan hingga banyak konsumen yang senang dengan adanya berbagai macam barang tersebut.

Setelah mencapai nilai kepuasan dari para konsumennya dan usahanya berkembang dengan pesat, Bapak H. Mar'an mendapat peraturan dari pemerintah untuk mengganti badan usaha, dan akhirnya memutuskan untuk mengganti badan usahanya menjadi PT (Perseroan Terbatas). Seiring berjalannya waktu, pesanan yang diterima semakin banyak, dan berfikir akan sangat memakan tempat jika hanya mempunyai satu tempat saja. Akhirnya Bapak H. Mar'an memutuskan untuk mendirikan perusahaan lain dengan nama PT. Tanjung Abadi Makmur yang bertempat di daerah Karangtimongo. PT. Tanjung Abadi Makmur atau biasa disebut dengan PT. TAM ini mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2020 tepatnya bulan Juni 2020.

Semua barang seperti besi baja yang awalnya bertempat di PT. TAS kini berpindah tempat ke PT. TAM, mulai dari linggis, pleser, betel, kubut, dan gancu. Selang beberapa waktu, muncul permintaan untuk memproduksi sekrop dan cangkul, hal itu juga mendapat respon positif dari para konsumen. Semenjak adanya PT. TAM sistem-sistem yang ada di perusahaan juga ikut berkembang, yang mulanya dilakukan secara manual sekarang sudah menggunakan sistem komputer, sehingga dapat lebih baik lagi dalam menghadapi perkembangan dunia bisnis dan persaingan perusahaan lainnya.

Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu tinggi dengan harga jual yang kompetitif karena persaingan di dunia usaha saat ini semakin meningkat. Adanya persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme manajemennya. Produk berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen menjadi hal utama yang menjadi prioritas perusahaan dalam merebut pasar yang ada. Begitu pula dengan PT. Tanjung Abadi Makmur, perusahaan industri baja yang menghasilkan alat-alat konstruksi bangunan dalam bentuk pleser pipa, linggis per, rudo singkal tractor, gancu, plat, kubut, pacul, betel, secrop, dengan jenis bahan baja dan besi. Dalam menjaga kepuasan konsumennya, perusahaan berusaha mempertahankan mutu produk sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

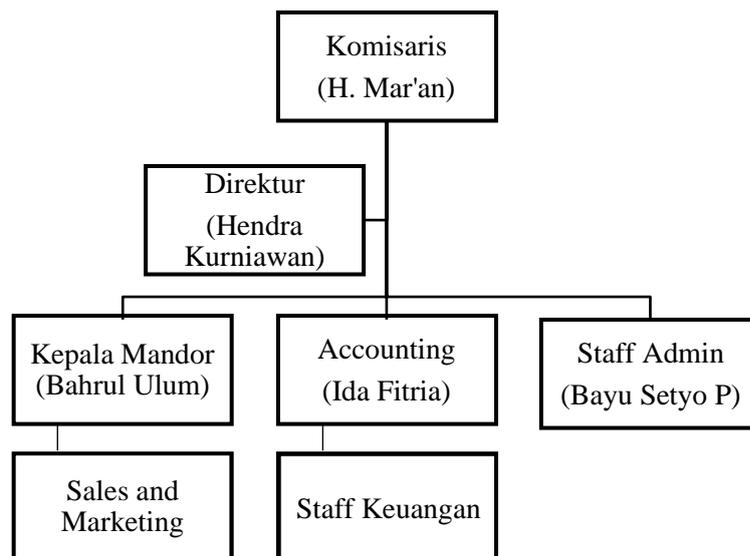
2.2.1 Visi

“Menjadi perusahaan industri baja terbesar berskala nasional”

2.2.2 Misi

1. Menyediakan produk yang berkualitas tinggi serta memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Mengembangkan karyawan yang berkompeten dengan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk mendukung tercapainya kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengembangkan operasi perusahaan yang sehat dalam segala aspek, misalnya pemenuhan peraturan, lingkungan dan lain-lain.

2.3 Struktur Organisasi PT. Tanjung Abadi Makmur



Gambar 1. Struktur Organisasi

2.4 Kegiatan Umum PT. Tanjung Abadi Makmur

Adapun kegiatan yang ada di PT. Tanjung Abadi Makmur yaitu melayani dan mendistribusikan produk baik di dalam kota maupun di luar kota. Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu tinggi dengan harga jual yang kompetitif karena persaingan di dunia usaha saat ini semakin meningkat. Adanya persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan profesionalisme manajemennya. Produk berkualitas dan sesuai dengan keinginan konsumen menjadi hal utama yang menjadi prioritas perusahaan dalam merebut pasar yang ada. Begitu pula dengan PT. Tanjung Abadi Makmur, perusahaan industri baja yang menghasilkan alat-alat konstruksi bangunan dalam bentuk pleser pipa, linggis per, rudo singkal tractor, gancu, plat, kubut, pacul, betel, secrop, dengan jenis bahan baja dan besi. Dalam menjaga kepuasan konsumennya, perusahaan berusaha mempertahankan mutu produk sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Di Kabupaten Jombang ada beberapa perusahaan sejenis seperti PT. Tanjung Abadi Makmur diantaranya yaitu, UD. FARREL yang berlokasi di Desa Mlirip Kecamatan Ngusikan. Berbeda dengan perusahaan pesaing lainnya, PT. Tanjung Abadi Makmur merupakan perusahaan yang memproduksi alat-alat konstruksi bangunan berbahan baja dan besi yang mempunyai system manajemen yang bagus, dan juga berkembang pesat dengan semakin banyaknya permintaan pasar akan kebutuhan alat-alat konstrusi bangunan, jangkauan distribusi yang semakin meluas tidak hanya di wilayah Jawa Timur saja, melainkan sudah mencakup seluruh Pulau Jawa, bahkan sampai luar Jawa. Sehingga menjadikan perusahaan ini semakin besar dengan mempunyai 3 gudang penyimpanan hasil produksi dan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis di Kota Jombang, disamping itu juga PT. Tanjung Abadi Makmur telah banyak membantu perekonomian warga sekitarnya dengan menjadikan karyawan produksinya.

Selama 3 bulan terakhir kinerja PT. TAM untuk memproduksi alat-alat konstruksi bangunan berbahan baja dan besi mengalami fluktuasi (naik turun) cenderung naik, sekilas menandakan bahwa permintaan produk mengalami peningkatan. Dalam sebulan PT. Tanjung Abadi Makmur dapat memproduksi berbagai macam jenis barang dan pembagian waktu dalam memproduksi barang tersebut sudah cukup optimal. Namun ada beberapa karyawan produksi yang mempunyai kendala keterbatasan waktu, hal tersebut menjadi beban tersendiri baik bagi karyawan tersebut maupun bagi perusahaan.

Pada PT. Tanjung Abadi Makmur terdapat karyawan produksi yang ditempatkan di bagian yang berbeda-beda, pertama adalah bagian *mapping* yang bertugas membuat gambar pola untuk produk yang dihasilkan (berjumlah 10 orang), kedua bagian *cutting* yang bertugas memotong bahan baku (berjumlah 7 orang), selanjutnya bagian *ripping* yang bertugas memotong gambar pola yang sudah digambar dan langsung memproduksi barang (berjumlah 5 orang), selanjutnya bagian *finishing* yang bertugas menghaluskan barang yang sudah diproduksi (berjumlah 4 orang), selanjutnya bagian *repair* yang bertugas untuk memperbaiki apabila ada barang yang kurang sesuai atau istilahnya *quality control* (berjumlah 8 orang), selanjutnya bagian *packing* yang bertugas untuk pengemasan barang (berjumlah 5 orang), dan yang terakhir adalah bagian *tally* yang bertugas menghitung barang hasil produksi (berjumlah 5 orang). Total karyawan produksi PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang adalah 45 orang, dan semua karyawan produksi ini yang memproduksi dari 9 jenis barang dengan waktu yang sudah ditentukan dengan target produksi dalam sebulan.

Disamping itu, perusahaan juga tidak dapat selalu memenuhi permintaan pasar, karena produk yang dihasilkan karyawan sering kali masih mendapatkan kerusakan atau cacat sehingga produk tidak dapat di distribusikan atau mendapat *retur* dari pasar. Agar kinerja karyawan meningkat, sehingga mutu produk yang mereka hasilkan juga meningkat. Esensi dari motivasi kerja harus diberikan untuk memotivasi karyawan agar memaksimalkan keahliannya, baik untuk bertindak sesuai kapabilitas yang dimiliki maupun untuk tumbuh dan berkembang secara terus menerus.

2.4.1. Pelayanan di PT. Tanjung Abadi Makmur

Pelayanan terbaik itu tidak terlepas dari faktor kepribadian seorang pemimpin sangat menentukan dalam menciptakan suasana yang lebih cair. Ia akan menciptakan pola kerja yang keras, tetapi dalam suasana yang cair, itulah suasana yang dibudayakan pada saat ini. Hal seperti ini akan menciptakan seorang karyawan yang bekerja keras luar biasa, namun dengan suasana yang cair, dan happy, bukan dalam suasana yang menakutkan dan mencekam.

Sistem pelayanan yang terdapat di PT. Tanjung Abadi Makmur sudah dapat dikatakan baik, karena setiap ada konsumen yang datang karyawan bagian sales dan marketing dengan segera

melayani konsumen tersebut, supaya tidak terjadi antrian dalam melayani konsumen.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. LP. Sinabela mengemukakan bahwa secara teoritis, tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. *Transparansi*, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- c. *Kondisional*, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut:

1) *Keandalan (Reliability)*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun

dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan karyawan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat dibutuhkan yang meliputi antara lain: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dan lain-lain.

3) Keyakinan/ Jaminan (*Assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang disediakan secara cepat, kualitas keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

4) Empati (*Empathy*)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5) Berwujud (*Tangible*)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan *front office*, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

2.4.2. Sistem SDM pada PT. Tanjung Abadi Makmur

SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan, SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang diperkerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Pada PT. Tanjung Abadi Makmur terdapat karyawan produksi yang ditempatkan di bagian yang berbeda-beda, pertama adalah bagian *mapping* yang bertugas membuat gambar pola untuk produk yang dihasilkan (berjumlah 10 orang), kedua bagian *cutting* yang bertugas memotong bahan baku (berjumlah 7 orang), selanjutnya bagian *ripping* yang bertugas memotong gambar pola yang sudah digambar dan langsung memproduksi barang (berjumlah 5 orang), selanjutnya bagian *finishing* yang bertugas menghaluskan barang yang sudah diproduksi (berjumlah 4 orang), selanjutnya bagian *repair* yang bertugas untuk memperbaiki apabila ada barang yang kurang sesuai atau istilahnya *quality control* (berjumlah 8 orang), selanjutnya bagian *packing* yang bertugas untuk pengemasan barang (berjumlah 5 orang), dan yang terakhir adalah bagian *tally* yang bertugas menghitung barang hasil produksi (berjumlah 5 orang). Total karyawan produksi PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang adalah 45 orang, dan semua karyawan produksi ini yang memproduksi dari 9 jenis barang dengan waktu yang sudah ditentukan dengan target produksi dalam sebulan.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1. Sistem Pelaksanaan Kerja Magang

Berdasarkan jadwal pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penulis melakukan praktik magang mulai dari tanggal 22 November sampai dengan 28 Desember 2021. Setelah ditentukan, penulis melakukan magang di PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang dan ditempatkan pada divisi pengawasan unit pelayanan. System kerja di PT. Tanjung Abadi Makmur ditentukan sesuai struktur organisasi yang ada. Selain itu masing-masing karyawan mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar dapat mencapai system kerja yang efektif dan efisien. Adapun jadwal kerja karyawan PT. Tanjung Abadi Makmur yaitu masuk setiap hari Senin s/d Sabtu mulai dari pukul 07.00 s/d 16.15 WIB.

Berikut adalah beberapa peraturan yang ada di PT. Tanjung Abadi Makmur:

1. Awal masuk kerja setiap karyawan wajib melakukan absensi kehadiran dengan *fingerprint* atau tanda tangan di bagian Staff Administrasi.
2. Jam istirahat dimulai pukul 11.45 s/d 13.00 WIB. sedangkan pada hari Jum'at dimulai pukul 11.30 s/d 13.00 WIB.
3. Menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan jobdesk masing-masing.
4. Pada waktu pulang kerja setiap karyawan melakukan absensi kepulangan dengan *fingerprint* atau tanda tangan di bagian Staff Administrasi.

3.2. Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang di PT. Tanjung Abadi Makmur Jombang, penulis menemukan beberapa kendala selama menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan selama pelaksanaan magang. Kendala yang dihadapi adalah sering terjadi perubahan sistem yang mendadak oleh mandor sehingga membutuhkan waktu untuk menyesuaikan ke sistem yang baru, kurangnya koordinasi antara pihak kantor dengan karyawan bagian sales dan marketing sehingga sering terjadi miskomunikasi, kurangnya karyawan bagian penyiapan barang saat tanggal merah karena

banyak karyawan yang libur sehingga pelanggan mengantri untuk mendapatkan barang bahkan ada beberapa pelanggan yang mengambil sendiri barang yang ingin dibeli, beberapa orang karyawan tidak diberi upah lembur saat menunggu pelanggan yang datang membeli barang melebihi waktu pulang kerja sehingga menimbulkan kemalasan tersendiri bagi karyawan tersebut.

3.3. Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Dengan adanya kendala yang ada, sudah semestinya untuk segera mengatasi kendala tersebut. Penulis memberi solusi dengan cara mendiskusikan dahulu masalah apa yang terjadi sebelum memutuskan mengganti sistem yang ada. Pihak kantor harus sering berkomunikasi dengan pihak sales dan marketing agar tidak terjadi perselisihan atau kesalahpahaman lebih lanjut. Pada saat tanggal merah yang seharusnya libur dan banyak karyawan yang memilih libur daripada bekerja, seharusnya perusahaan memberikan bonus atau sejenisnya pada karyawan yang bekerja saat tanggal merah supaya karyawan tetap semangat dalam melakukan pekerjaannya. Jika sudah melebihi waktu pulang kerja dan karyawan masih menunggu pelanggan yang belum selesai membayar, seharusnya karyawan tersebut juga harus diberikan upah lembur karena telah melebihi waktu kerja efektif.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

PT. Tanjung Abadi Makmur merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang industri baja yang menghasilkan alat-alat konstruksi bangunan dalam bentuk pleser pipa, linggis per, rudo singkal tractor, gancu, plat, kubut, pacul, betel, secrop, dengan jenis bahan baja dan besi. Dalam menjaga kepuasan konsumennya, perusahaan berusaha mempertahankan mutu produk sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

Dalam masa persaingan yang sedemikian ketatnya sekarang ini, menyadari sumber daya manusia merupakan model utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Jadi perusahaan atau instansi diharapkan memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk lebih mengenal dunia kerja dengan cara menerima mahasiswa/i yang ingin mengadakan kegiatan magang.

Berdasarkan dalam uraian laporan magang, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan komunikasi, 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.

Berdasarkan hasil pembahasan yang sesuai dengan judul yang penulis ajukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Sistem pelayanan yang ada di PT. Tanjung Abadi Makmur dapat dikatakan baik, karena sudah sesuai dengan standarisasi yang berlaku di perusahaan.
2. Pengelolaan pada pengaturan SDM yang terdapat di PT. Tanjung Abadi Makmur sudah dilakukan dengan teratur, hal ini sudah ditetapkan berdasarkan dengan jobdesk dan SOP yang diberlakukan serta *Man power* setiap individu.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan memberikan saran untuk perbaikan yang mungkin dapat bermanfaat

bagi PT. Tanjung Abadi Makmur. Adapun yang dapat penulis berikan adalah:

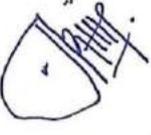
1. Sistem pelayanan yang ada di PT. Tanjung Abadi Makmur sudah cukup baik, akan tetapi ada pelaksanaan jobdesk yang kurang sesuai, seperti halnya staff keuangan yang tugasnya hanya bertanggung jawab pada keuangan tetapi juga turut melayani konsumen. Seharusnya sistem pelayanan dilakukan oleh bagian *sales* dan *marketing*.
2. Pengolaan pengaturan SDM sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan jobdesk masing-masing. Akan tetapi ada beberapa karyawan produksi yang tidak mendapatkan hasil sesuai target karena kurangnya pemerataan pembagian di bagian produksi. Seharusnya pembagian barang yang diproduksi harus sama rata agar dapat mencapai target.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewantara, S. P. (2021). *Pedoman KKM Prodi Manajemen 2021-2022*. Jombang: STIE PGRI Dewantara.
- Kasim, U. S. (2018). *Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim.
- Margareta, O., Yusnia, E. F., Haris, R., & Afrianto, I. (2019). *LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) Kualitas Pelayanan dan Sistem Manajemen SDM PT. POS INDONESIA (Persero) Jombang, Jawa Timur*. Jombang: STIE PGRI Dewantara.

LAMPIRAN
Lampiran 1. Formulir Kegiatan Mahasiswa
FORMULIR KEGIATAN MAHASISWA

Nama : Kholishotul Bilqis
 NIM : 1861313
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : PT. Tanjung Abadi Makmur
 Bagian/Bidang : Unit SDM dan Pelayanan Luar

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	22/11/2021	Penerimaan dan pengarahan penempatan magang	
	23/11/2021	Input data penjualan	
	24/11/2021	Input data penjualan	
	25/11/2021	Pengecekan barang yang akan dimuat	
	26/11/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang yang akan dimuat	
	27/11/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang baru datang	
2	29/11/2021	Input data pembelian dan pengecekan barang	
	30/11/2021	Menyiapkan dan pengecekan barang yang akan dimuat	
	01/12/2021	Input data penjualan, pengecekan barang, dan melaporkan hasil penjualan	
	02/12/2021	Input data penjualan dan mengikuti evaluasi	
	03/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang yang akan dimuat	
	04/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang baru datang	
	06/12/2021	Input data penjualan dan pembelian	
	08/12/2021	Input data penjualan dan	

3		pengecekan barang yang akan dimuat	
	09/12/2021	Input data penjualan dan menyiapkan barang	
	10/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang baru datang	
	11/12/2021	Input data penjualan dan pembelian	
	13/12/2021	Input data penjualan dan melakukan evaluasi	
4	14/12/2021	Input data penjualan, menyiapkan barang, dan melakukan pengecekan	
	15/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang	
	16/12/2021	Input data penjualan, melakukan pengecekan dan melaporkan hasil penjualan	
	17/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan barang baru datang	
	18/12/2021	Input data penjualan dan melaporkan hasil penjualan	
	20/12/2021	Input data penjualan dan melakukan pengecekan	
5	21/12/2021	Input data penjualan dan mengikuti evaluasi	
	22/12/2021	Input data penjualan dan pembelian	
	23/12/2021	Input data penjualan dan melakukan pengecekan barang yang baru datang	
	24/12/2021	Input data penjualan, pengecekan, dan melaporkan hasil penjualan	
	25/12/2021	Input data penjualan, menyiapkan barang, dan pengecekan	
	28/12/2021	Input data penjualan dan pengecekan	

Jombang, 29 Desember 2021

Mengetahui,

Pendamping Lapangan



Lampiran 2. Form Penilaian Mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA

PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471 Email :
 info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : Kolishotul Bilqis
 NIM : 1861313
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat Magang : PT. Tanjung Abadi Makmur
 Alamat Tempat Magang : Jl. Bromo RT:01/RW:06 Karangtimongo, Denanyar, Jombang,
 Jawa Timur 61419
 Bagian/Bidang : Unit SDM dan Pelayanan Luar

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	80
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	85
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	85
4.	Kreativitas dan ketrampilan	72
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	70
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	83
7.	Kemampuan berkomunikasi	80
8.	Produktivitas Kerja*	75
Jumlah		628
Nilai Rata-Rata		78,5

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Catatan:

..... Perlu mempelajari jenis - jenis dan urutan Produk

Jombang, 29 Desember 2021
 Pendamping Lapangan

(Miftakhul Khasanah)



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (B) PROGRAM
STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website: www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Kholishotul Bilqis
NIM : 1861313
Program Studi : Manajemen SDM
Tempat Magang : PT. Tanjung Abadi Makmur
Bagian/Bidang : Unit SDM dan Pelayanan Luar

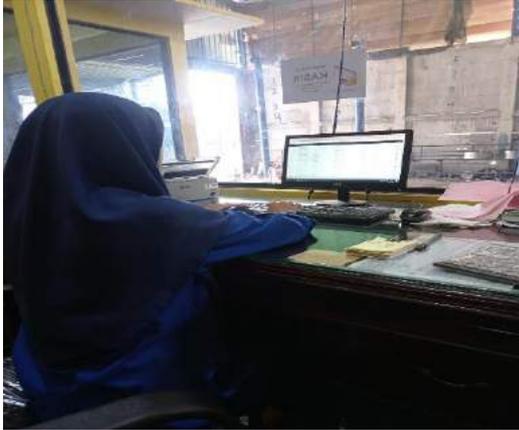
	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	85
2.	Motivasi	90
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	85
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	85
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	83
6.	Sistematika laporan	82
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	90
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	85
	Jumlah	
	Nilai Rata-Rata	85,63.

Jombang, 29 Desember 2021
Dosen Pembimbing Lapangan,

(Drs. M. Thamrin Bey, M.Si,)

FOTO KEGIATAN

Gambar 2. Input Data Penjualan



Gambar 3. Pengecekan Barang



Gambar 4. Memuat Barang

