

**RINGKASAN LAPORAN AKHIR KEGIATAN MAGANG
BAGIAN CUSTOMER SERVICE QHOME SERVICE CENTRE
PT BANGUNAN JAYA MANDIRI (QHOMEMART)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
pada Program Studi Manajemen



Disusun oleh:

Ni Putu Putri Aprilia Ayu Ningsih

NIM. 21.18. 30571

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN

YOGYAKARTA

2022

TUGAS AKHIR

LAPORAN AKHIR KEGIATAN MAGANG BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* QHOME SERVICE CENTRE PT BANGUNAN JAYA MANDIRI (QHOMEMART)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NI PUTU PUTRI APRILIA AYU NINGSIH

Nomor Induk Mahasiswa: 211830571

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 21 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S. M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Daniel Joel Immanuel Kairupan, S.AB., M.B.A.

Penguji



Heni Kusumawati, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 21 Juni 2022
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua



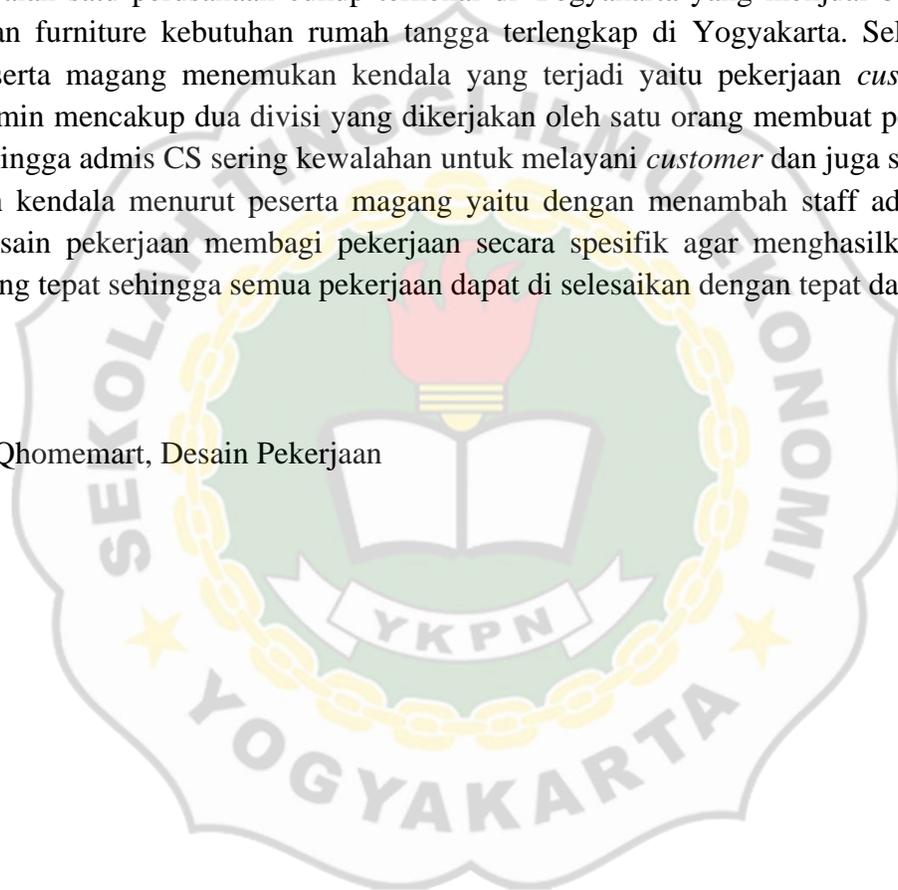
Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Perusahaan industri khususnya di bidang bahan bangunan dan *furniture* memiliki peran penting dalam pembangunan permukiman seiring dengan penambahan jumlah penduduk yang semakin bertambah. Bisnis toko bangunan dan *furniture* menjual alat, bahan bangunan dan *furniture*, seperti semen, keramik, seng, cat, meja, kasur, dan lainnya. Tujuan peserta magang memilih PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart) Yogyakarta sebagai tempat magang karena perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan cukup terkenal di Yogyakarta yang menjual berbagai bahan bangunan dan furniture kebutuhan rumah tangga terlengkap di Yogyakarta. Selama kegiatan magang, peserta magang menemukan kendala yang terjadi yaitu pekerjaan *customer service* sekaligus admin mencakup dua divisi yang dikerjakan oleh satu orang membuat pekerjaan tidak spesifik sehingga admis CS sering kewalahan untuk melayani *customer* dan juga sebagai admin. Penyelesaian kendala menurut peserta magang yaitu dengan menambah staff admin dan juga membuat desain pekerjaan membagi pekerjaan secara spesifik agar menghasilkan penugasan pekerjaan yang tepat sehingga semua pekerjaan dapat di selesaikan dengan tepat dan efisien.

Kata kunci: Qhomemart, Desain Pekerjaan

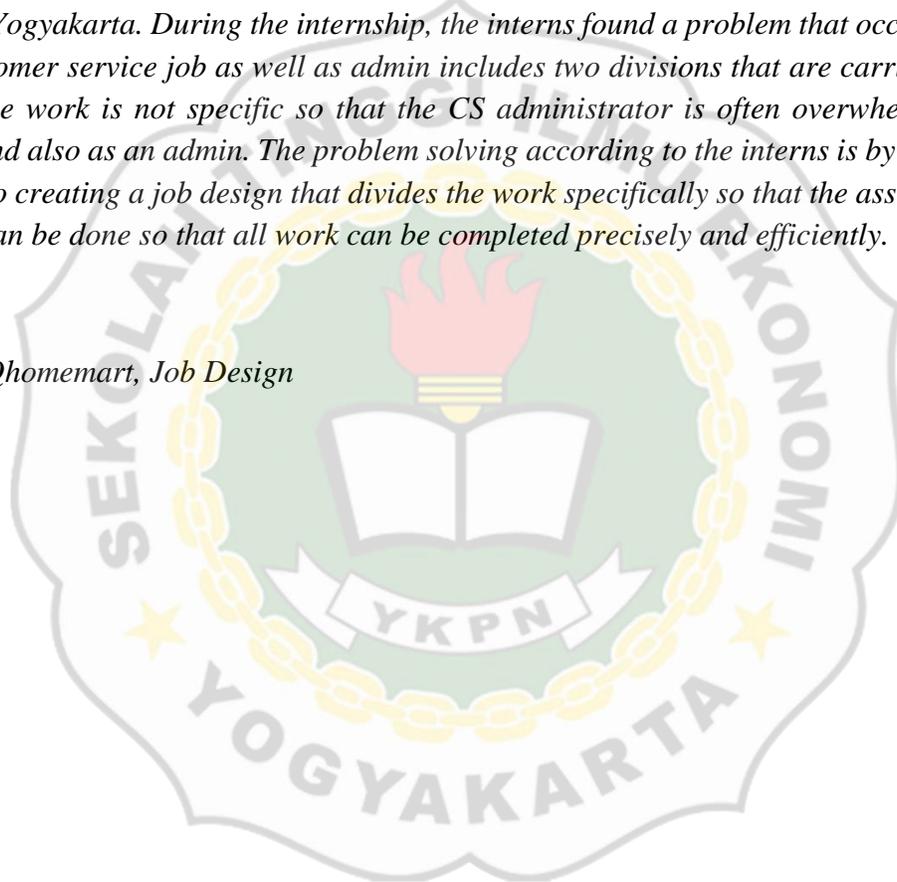


PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

Industrial companies, especially in the field of building materials and furniture, have an important role in development in line with the increasing population. The building and furniture shop business sells tools, building materials and furniture, such as cement, ceramics, zinc, paint, tables, mattresses, and others. The aim of the apprentices is to choose PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart) Yogyakarta as a place for internships because the company is one of the well-known companies in Yogyakarta that sells the most complete variety of building materials and household furniture in Yogyakarta. During the internship, the interns found a problem that occurred, namely that the customer service job as well as admin includes two divisions that are carried out by one person whose work is not specific so that the CS administrator is often overwhelmed to serve customers and also as an admin. The problem solving according to the interns is by adding admin staff and also creating a job design that divides the work specifically so that the assignment of the right work can be done so that all work can be completed precisely and efficiently.

Keywords: Qhomemart, Job Design



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis saat ini semakin berkembang pesat seperti bisnis industri khususnya di bidang bahan bangunan dan *furniture* rumah tangga. Bisnis toko bahan bangunan merupakan suatu usaha di bidang perdagangan jual-beli alat bangunan, yaitu: semen, keramik, seng, cat, dan bahan bangunan lainnya. *Furniture* merupakan hal umum dalam suatu kebutuhan masyarakat guna melengkapi bangunan maupun rumah, seperti lemari, meja, kasur, kursi dan *furniture* lainnya. Seiring dengan penambahan jumlah penduduk dan permukiman kebutuhan akan bahan bangunan maupun *furniture* juga mengalami peningkatan serta memberikan peluang yang sangat besar bagi pengusaha bisnis pada bidang tersebut, sehingga hal ini menyebabkan persaingan dunia bisnis semakin ketat dan cukup bersaing. Fenomena ini ditandai dengan banyaknya perusahaan baru yang memproduksi produk sejenis. Perusahaan memerlukan teknologi sebagai aspek terpenting untuk kemajuan industri, dimana teknologi banyak diterapkan dan dikembangkan dalam industri. Menurut Herdayanti (2019), dalam memajukan perusahaan, seiring berjalannya waktu keperluan perusahaan semakin bertambah sehingga membutuhkan teknologi baru demi kelangsungan perusahaan karena teknologi dan perusahaan memiliki keterkaitan dalam hal tersebut.

Kondisi retail bahan bangunan dan *furniture* pada saat ini mulai membaik seiring pertumbuhan ekonomi nasional yang menjadi lebih kondusif dibandingkan dengan awal pandemic Covid-19. Hal ini membuat laju perusahaan semakin pesat dan rumah hunian tidak hanya dibangun oleh swasta tetapi juga oleh pemerintah. Dengan adanya rumah hunian yang semakin banyak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tentunya kebutuhan masyarakat akan bahan bangunan semakin banyak, mulai dari kebutuhan bangunan baru maupun renovasi.

Untuk dapat mengetahui bagaimana kondisi dan proses operasional perusahaan diperlukan pengamatan secara langsung. Perguruan tinggi memiliki program untuk mahasiswa/i melakukan penelitian atau pengamatan tersebut, yaitu dengan magang. Magang memberikan manfaat diantaranya seperti melatih meningkatkan kepercayaan diri, mengaplikasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan, melatih *hardskill* maupun *softskill*, menambah relasi, serta menambah pengalaman dan pengetahuan pada dunia kerja nyata. Penulis melakukan kegiatan magang pada PT Bangunan jaya Mandiri (QHomemart) yang beralamat di Jalan Raya Janti, Ringroad Timur No. 96 Yogyakarta. Penulis tertarik melaksanakan kegiatan magang di Qhomemart karena perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan cukup terkenal di Yogyakarta yang menjual berbagai bahan bangunan dan furniture kebutuhan rumah tangga terlengkap di Yogyakarta, dan Qhomemart juga semakin kompleks karena telah mengembangkan bisnisnya dibidang jasa (Qhome Service Centre dan Qhome Creative) sehingga penulis tertarik untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pegelolaan operasional perusahaan yang sudah berpengalaman serta profesional.

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis diberikan kesempatan untuk berada pada Divisi Admin Service Centre. Penempatan tersebut dipilih oleh perusahaan berdasarkan jurusan yang ditempuh oleh penulis agar dapat menghasilkan hubungan dan umpan balik yang positif bagi penulis dan perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari kegiatan magang yaitu:

1. Untuk mengetahui proses operasional perusahaan,
2. Mengembangkan pengetahuan dan pengalaman di dunia kerja,
3. Melatih pikiran untuk menemukan solusi dalam memecahkan suatu masalah yang terjadi pada perusahaan,
4. Mampu meningkatkan rasa tanggung jawab, kepercayaan diri, kerjasama tim dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik dalam dunia kerja,
5. Memenuhi syarat tugas akhir program studi S1 Manajemen.

2.1 Profil Perusahaan

Qhomemart merupakan suatu perusahaan yang menjual berbagai macam kebutuhan bangunan serta mempunyai konsep belanja kebutuhan suatu produk didalam satu tempat (*one stop shopping*) yang menyediakan segala keperluan rumah dan bahan bangunan, seperti: semen, keramik, genteng, hingga berbagai macam *furniture*. Qhomemart adalah perusahaan supermarket bangunan yang pertama kali ada di Yogyakarta tahun 2008 di jalan Magelang km 5,6 yang awalnya bernama BJ Supermarket Bangunan cabang retail dari pusatnya di Serpong. Berkembangnya BJ Supermarket Bangunan tersebut perusahaan mendirikan *store* baru di Jalan Raya Janti Pada tanggal 7 Juli 2013 dilaksanakan *soft opening* BJ Supermarket Bahan Bangunan yang dirubah namanya menjadi BJ Home Supermarket dan pada akhir bulan November tahun 2013 dilaksanakan *grand opening*.

Pada pengujung tahun 2019 BJ home Supermarket Bangunan resmi mengganti nama menjadi Qhomemart yang mempunyai berbagai kelebihan serta keuntungan bagi berbagai pihak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

seperti pengembang kontraktor, arsitek dan masyarakat umum. Qhomemart kini memperluas usahanya dengan menyediakan jasa servis, instalasi (Qhome Service) maupun jasa kontraktor, *design interior* dan *exterior* (Qhome Creative). Target pasar Qhomemart, yaitu perorangan (kepada pemilik rumah) dan badan usaha seperti *developer*, kontraktor, arsitek, *real estate*, dan kantor yang masing-masing membeli sesuai kebutuhannya yang akan dipakai untuk pembangunan perumahan, kantor maupun pendidikan, seperti pembelian keramik, semen, pintu kayu, sofa, lemari dan lain-lain.

2.2 Aktivitas Magang

Peserta Magang di tempatkan pada Qhome Service Centre pada Divisi Admin *Customer Service* (CS). Pada kegiatan magang terdapat tugas atau kegiatan yang dilakukan dalam sehari-hari di perusahaan, yaitu *briefing*, melayani *customer* dan mengatur waktu penjadwalan kunjungan teknisi, membuat surat perintah kerja dan laporan perjalanan teknisi.

a. *Briefing*

Peserta magang mengikuti *briefing* bersama HRD dan pegawai pada pukul 08.15 hingga 08.35 WIB setiap hari. HRD dan Kepala Divisi memimpin *briefing* kepada seluruh pegawai diawali dengan doa bersama, pembacaan visi misi dan budaya kerja perusahaan, yel-yel lagu perusahaan. Setelah itu dilanjut dengan penyampaian informasi serta evaluasi kinerja SDM perusahaan.

b. Melayani *Customer* dan Mengatur Waktu Penjadwalan Kunjungan Teknisi

Peserta magang membantu *Customer Service* (CS) melayani konsumen yang datang ke kantor secara langsung, melalui telepon atau pesan, dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memberikan informasi yang diinginkan oleh konsumen. Contohnya terkait teknis, solusi dari kendala yang dihadapi dan biayanya. Setelah memberikan informasi tersebut, peserta magang mengatur waktu untuk penjadwalan teknisi ke lokasi.

c. Membuat Surat Perintah Kerja

Surat perintah kerja merupakan surat yang dibuat sebagai bukti perintah kerja teknisi ke lokasi konsumen. Peserta magang membuat surat tersebut dengan menggunakan sistem Qhome dengan memasukkan nama teknisi yang bertugas dilapangan, alamat konsumen, tanggal pesanan, nama konsumen, nomor telpon, dan keterangan SO kemudian di cetak untuk dibawa oleh teknisi ke lokasi dan ditandatangani oleh konsumen. Data tersebut diinput dalam sistem bisa dilihat atau di cek oleh divisi lain yang memerlukan data tersebut, contohnya staff *accounting*.

d. Membuat Surat Penawaran Harga

Peserta magang membuat surat penawaran harga kepada konsumen. Surat ini merupakan penawaran kerjasama berisi penawaran harga jasa, contohnya harga jasa pemasangan gipsum dinding permeter. Sebelum surat penawaran ini dibuat, team mensurvei tempat terlebih dahulu agar mengetahui kondisi dan luas lokasi, kemudian dibuatkan surat penawaran harga, jika *customer* sudah menyetujui menyatakan *deal* surat yang dibuat selanjutnya team bisa melanjutkan eksekusi pengerjaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

e. Membuat Laporan Perjalanan Teknisi

Peserta magang membuat laporan perjalanan teknisi sesuai dengan Surat Perintah Kerja (SPK) yang telah dibuat dengan melampirkan nama serta jarak lokasi *customer* dari perusahaan dengan bantuan google maps agar dapat mengukur jarak lokasi kemudian laporan tersebut dilaporkan kepada *staff accounting* untuk pencairan dana bahan bakar minyak (BBM) teknisi.

f. Mendata Barang Servis Masuk

Peserta magang mendata barang yang dibawa langsung ke kantor oleh *customer* ke dalam buku *service* yang berisi data nama *customer*, nomor telepon, alamat, keluhan dan jenis barang yang di servis. Kemudian peserta magang membuat surat tanda terima untuk di bawa *customer* saat pengambilan barang sebagai bukti kepemilikan yang telah ditandatangani oleh CS dan *customer*.

3.1 Landasan Teori

Landasan teori adalah sebuah konsep yang telah terusun secara sistematis serta menjadi dasar dalam penelitian yang telah dilaksanakan.

3.1.2 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima atau komunikan. Menurut Nurjaman dan Umam, definisi komunikasi adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi (Nurjaman & Umam, 2012).

3.1.2.1 Unsur-unsur Komunikasi

Agar sebuah proses komunikasi menjadi efektif, diperlukannya unsur-unsur yang paling mendasar sebagai persyaratan terjadinya komunikasi. Terdapat tiga unsur yang paling mutlak yang harus dipenuhi dalam proses komunikasi, yaitu: (Nurjaman & Umam, 2012) Setiap unsur memiliki hubungan yang sangat erat dan saling berketertgantungan satu dan lainnya yang dapat menentukan keberhasilan dari sebuah komunikasi.

1. **Sender:** atau komunikator adalah unsur yang menyampaikan pesan kepada seseorang atau sejumlah orang.
2. **Encoding:** atau disebut dengan penyandian adalah sebuah proses pengalihan pikiran ke dalam bentuk lambang.
3. **Message:** atau pesan adalah seperangkat lambang yang mempunyai makna yang disampaikan oleh komunikator.
4. **Media:** adalah sebuah saluran komunikasi tempat berjalannya pesan dari komunikator kepada komunikan.
5. **Decoding:** adalah proses saat komunikator menyampaikan makna pada lambang yang ditetapkan komunikan.
6. **Receiver:** adalah komunikan yang menerima pesan dari komunikator.
7. **Response:** yaitu sebuah tanggapan atau reaksi dari komunikan setelah menerima pesan.
8. **Feedback:** merupakan sebuah umpan balik yang diterima komunikator dari komunikan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

9. Noise: merupakan suatu gangguan yang tidak direncanakan namun terjadi selama proses komunikasi dan menyebabkan komunikan menerima pesan yang berbeda dari komunikator.

3.1.2.2 Proses Komunikasi

Dalam prosesnya, komunikasi memiliki dua tahapan yaitu proses komunikasi secara primer dan sekunder.

1. Komunikasi Primer

Proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya secara langsung mampu menterjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan. Pada tahapan pertama komunikator membuat sandi (*encode*) pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada komunikan. Pada tahap ini komunikator memodifikasi pikiran ke dalam lambang yang diperkirakan bisa dimengerti dengan komunikan. Kemudian komunikan melakukan (*decode*) yaitu komunikan mengubah komunikasi menjadi pemikiran. Komunikasi yang ada tidak hanya dibicarakan namun juga dipikiran untuk suatu perubahan, sehingga menjadi sebuah audiens yang dapat diterima. Setelah itu, komunikan bereaksi (*response*) terhadap pesan tersebut serta memberikan umpan balik (*feedback*). Jika umpan balik positif, komunikan akan memberikan reaksi atau respon yang menyenangkan sehingga komunikasi berjalan lancar. Dalam tahap umpan balik ini, terdapat perubahan fungsi dimana komunikan menjadi encoder dan komunikator menjadi decoder.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi sekunder merupakan lanjutan dari proses komunikasi primer terdapat sarana sebagai media kedua setelah lambang sebagai media pertama dalam menyampaikan pesan oleh seseorang dengan orang lainnya. Sarana ini ini digunakan seseorang guna melancarkan komunikasi yang komunikannya berada relatif jauh atau berjumlah banyak. Terdapat beberapa contoh media kedua yang dimaksud yang sering digunakan dalam komunikasi, yaitu telepon, surat, surat kabar, radio, majalah, televisi, dan banyak lainnya. Peranan media sekunder ini dilihat penting dalam proses komunikasi karena dapat menciptakan efisiensi dalam mencapai komunikan. Contohnya dengan menggunakan sarana atau televisi yang dapat mencapai komunikan dengan jumlah yang sangat banyak dengan hanya menyampaikan sebuah pesan satu kali saja.

3.1.2.3 Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan pertukaran ide, opini, pesan dan konsep dari satu pihak ke pihak lainnya yang memiliki kaitan dengan pencapaian tujuan perusahaan (Ahmad, 2014). Terdapat dua jenis komunikasi bisnis yaitu verbal dan nonverbal. Bentuk komunikasi verbal yaitu komunikasi yang digunakan menggunakan lisan maupun tulisan, baik itu bertatap muka (*face to face*) maupun dengan perantara lisan. Contoh yang dilakukan peserta magang dalam komunikasi verbal yaitu berbicara langsung dengan karyawan atau *customer*, melayani pesan *customer* dengan bahasa yang baik dan sopan, mengkonfirmasi barang dengan customer dan membuat surat penawaran harga, sedangkan bentuk komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak lagi menggunakan lisan atau kata, tapi menggunakan bahasa tubuh, mimik muka dan intonasi suara. Contoh yang dilakukan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peserta magang yaitu menyapa karyawan dan *customer* dengan tersenyum, mengganggu dan lain sebagainya.

Komunikasi bisnis salah satu hal yang penting karena merupakan proses berbagi suatu informasi antara pihak internal dan eksternal. Komunikasi dilakukan untuk menjalin hubungan dengan *stakeholder* yakni pihak-pihak yang memiliki kepentingan dan keterkaitan dalam perusahaan. Biasanya hal ini disebut dengan komunikasi korporat. Komunikasi korporat sangat diperlukan karena banyaknya perusahaan yang gagal karena masalah komunikasi yang tidak berjalan dengan efektif. Misalnya manajemen komunikasi internal perusahaan yang lemah, pemilihan strategi komunikasi kampanye produk yang kurang tepat dan lain sebagainya. Komunikasi yang efektif dapat meredam konflik yang terjadi dalam perusahaan. Sehingga peran komunikasi sebagai proses dalam manajemen konflik akan berjalan dengan baik sehingga mampu mendorong partisipasi dan kerja sama antar karyawan (Ummah, dkk., 2021).

3.1.3 Aplikasi Komputer

Aplikasi komputer merupakan salah satu materi yang di dapatkan dalam perkuliahan. Mata kuliah aplikasi komputer mempelajari tentang bagaimana cara mengoperasikan software *Microsoft Word*, *Microsoft Excel*, dan dasar-dasar keterampilan perangkat lunak lainnya. Aplikasi Komputer adalah program komputer ataupun perangkat lunak yang dibuat memiliki tujuan beroperasi pada sistem dan dikembangkan untuk menjalankan intruksi tertentu (Tiyas, 2021). Dalam menjalankan kegiatan, peserta magang menggunakan aplikasi *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* untuk mempermudah dalam pembuatan surat tanda terima, penawaran harga kepada *customer*, laporan dan pembuatan rincian anggaran biaya. Dalam menjalankan kegiatan di perusahaan Aplikasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Komputer sangat penting digunakan karena dapat membantu memudahkan dalam pengerjaan tugas atau pekerjaan.

3.1.4 Kearsipan

Kearsipan merupakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan arsip, baik arsip dinas maupun arsip pribadi. Arsip adalah suatu informasi yang disimpan dengan berbagai macam bentuk yang diterima dan dikelola oleh suatu perusahaan dalam transaksi bisnis dan penyimpanannya sebagai bukti aktivitas perusahaan tersebut (Priansa, 2014). Arsip adalah kumpulan dari dokumen-dokumen yang masuk ataupun yang dibuat oleh suatu perusahaan yang berisi informasi mengenai tindakan, keputusan serta operasional yang terjadi di dalam perusahaan (Muhidin & Winata, 2016).

Sistem penyimpanan arsip adalah sistem penyimpanan dan penemuan kembali arsip yang mencakup berupa aspek sistem seperti letak fisik, metode klasifikasi dan mengindeks, penataan berkas, pelacakan berkas, yang digunakan dalam implementasi sistem (Muhidin & Winata, 2016). Terdapat 5 sistem penyimpanan arsip yang digunakan oleh berbagai perusahaan maupun instansi pemerintahan yaitu:

- a. Sistem Abjad (*alphabetical filling system*) adalah sistem penyimpanan arsip dengan memakai metode menurut abjad. Pada umumnya sistem ini digunakan untuk arsip yang dasar penyusunannya memakai nama orang, nama perusahaan atau organisasi, nama tempat, dan nama benda yang diurutkan berdasarkan abjad.
- b. Sistem Subyek (*subjectical filing system*) merupakan sistem penyimpanan yang mengelompokkan jenis masalah yang terjadi. Cara penyimpanan dan penemuan arsip sistem subjek berpedoman pada perihal surat atau pokok isi surat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- c. Sistem Tanggal (*chronological filing system*) adalah sistem penyimpanan surat atau arsip berdasarkan tanggal menerima atau mengirim surat sehingga mudah dicari jika diurutkan berdasarkan waktu kejadian.
- d. Sistem Nomor (*numerical filing system*) merupakan penyimpanan arsip dengan menggunakan angka atau nomor sebagai pengganti nama perusahaan atau orang. Dalam penyusunan arsip dengan sistem ini penentuan nomor dengan cara mengelompokkan masalah yang terlebih dahulu.
- e. Sistem Wilayah (*geographical filing system*) adalah mengelompokkan berkas atau arsip-arsip berdasarkan daerah atau wilayah yang terdapat pada dokumen

Arsip yang tidak tersusun rapi akan menyulitkan ketika diperlukan sehingga perlu beberapa peralatan menyimpan arsip seperti, filing cabinet, map, folder, almari arsip, berkas kotak (*box file*) disesuaikan dengan kebutuhan.

3.1.5 Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen sumberdaya manusia adalah pemanfaatan individu dalam sebuah organisasi secara efisien dan maksimal untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2017) Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu teknik untuk mengelola hubungan dan peran tenaga kerja secara efektif dan efisien membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan sosial. Manajemen sumberdaya manusia penting bagi semua organisasi untuk menghindarkan dari

- 1) Kesalahan penempatan orang untuk suatu pekerjaan
- 2) Rendahnya kinerja karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya
- 3) Diskriminasi dalam memperlakukan karyawan
- 4) *Turnover* yang tinggi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 5) Ketidakberdayaan karyawan
- 6) Pembuangan waktu untuk pembicaraan yang tidak ada kaitannya dengan pekerjaan
- 7) Angka kecelakaan kerja yang tinggi
- 8) Ketidakadilan dalam pengupahan

Selain itu, dalam situasi persaingan yang semakin ketat seperti saat ini dan di masa yang akan datang, sebuah organisasi membutuhkan keunggulan untuk bersaing guna memenangkan persaingan. Alternatif keunggulan bersaing yang dapat digunakan yaitu, menghasilkan produk yang berkualitas, paling tinggi di antara produk-produk yang dihasilkan pesaingnya (*Quality leadership*), menanggung biaya operasi yang paling efisien di antara para pesaingnya (*Cost leadership*) dan memiliki sumberdaya manusia yang lebih unggul dibandingkan dengan sumberdaya manusia yang dimiliki pesaingnya.

3.1.5.1 Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan adalah penetapan aktivitas pekerjaan individu maupun kelompok secara organisasional (Heru & Fajar, 2015). Di dalam perusahaan pekerjaan-pekerjaan di desain untuk mencapai efisiensi teknikal dan produktivitasnya. Menurut Byars & Rue dalam Heru & Fajar (2015) desain pekerjaan adalah proses penentuan kerja dan pendefinisian aktivitas kerja tertentu yang spesifik dari individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adanya desain pekerjaan adalah guna menghasilkan penugasan pekerjaan yang tepat sesuai dengan kebutuhan organisasi. Desain pekerjaan memiliki beberapa tahapan, yaitu:

1. Spesifikasi tugas-tugas: apa saja perbedaan pekerjaan atau tugas yang harus dilakukan?
2. Spesifikasi metoda untuk melaksanakan setiap tugas: bagaimana setiap pekerjaan akan dilakukan?

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Mengkombinasikan tugas-tugas ke dalam pekerjaan spesifik yang akan diberikan kepada setiap individu: bagaimana pengelompokan tugas yang berbeda kedalam bentuk pekerjaan?

Tahap 1 dan 3 dapat menentukan isi pekerjaan, tahap 2 menunjukkan kesesuaian pekerjaan itu dilakukan atau dilaksanakan. Praktik desain pekerjaan telah diberlakukan bertahun-tahun memfokuskan untuk penyederhanaan tugas-tugas yang harus dilakukan serta dapat membuat pekerjaan semakin terspesialisasi semakin baik. Pekerjaan yang terspesialisasi dapat meningkatkan keahlian melalui pengulangan dan pelaksanaan tugas-tugas yang sama serta lebih efisien dalam melakukan pekerjaan atau keterampilan dengan mengutamakan pemanfaatan keterampilan terbaik yang dimiliki setiap individu (karyawan).

3.1.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sistem formal mengenai hubungan tugas tanggung jawab serta wewenang yang mengendalikan seperti apa tiap individu bekerjasama dan mengelola sumberdaya yang ada guna mewujudkan tujuan organisasi. Struktur Organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinir secara formal. Prinsip tujuan dari struktur organisasi yaitu sebagai alat kontrol untuk mengendalikan koordinasi dan motivasi kerja tiap individu dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Organisasi tumbuh dan berkembang, sehingga berkembang juga struktur yang ada. Struktur organisasi dapat dikelola dan diubah melalui proses desain organisasi.

3.1.6.1 Desain Organisasi

Desain organisasi merupakan proses memilih dan mengelola aspek-aspek struktural dan kultural yang dilakukan oleh para manajer sehingga organisasi dapat mengendalikan kegiatan yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Desain organisasi sangat penting karena mempunyai

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

implikasi-implikasi penting pada manfaat kompetitif sebuah perusahaan, koordinasi dan motivasi para pekerja serta strategi pengembangan dan implementasi (Wisnu, 2019).

Analisis Dan Pembahasan

4.1 Analisis

Pada saat melakukan kegiatan magang, peserta magang telah memahami kegiatan operasional perusahaan berjalan dengan sangat baik, namun peserta magang menganalisis dan mengamati adanya kendala etika melaksanakan aktivitas magang. Kendala yang dihadapi oleh peserta magang diantaranya yaitu:

1. Permasalahan Penyimpanan Dokumen

Penyimpanan dokumen tersebut berupa data *customer* mengenai surat tanda terima barang servis yang masuk, yang sedang diproses atau masih dalam perbaikan dan yang sudah selesai diproses, jumlah dokumen yang terlalu banyak dibandingkan tempat penyimpanan yang minim sehingga dokumen berserakan diatas meja maupun dirak buku tidak tersusun dengan rapi dan tertumpuk dalam satu tempat serta menyebabkan kesulitan untuk membedakan berkas-berkas yang ada karena ditempatkan pada satu tempat.

2. Permasalahan Pembagian Pekerjaan Kurang Spesifik dan Kurangnya Staff Admin

Pekerjaan *customer service* sekaligus admin mencakup dua divisi Qhome Service Centre dan Qhome Creative yang dikerjakan oleh satu orang membuat pekerjaan menjadi tidak spesifik dan tidak terspesialis sehingga admin CS seringkali kewalahan untuk melayani *customer* dan juga sebagai admin membantu dua kepala kantor Service Centre dan Creative.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Permasalahan Kurangnya Staff Teknisi

Staff teknisi berjumlah 15 orang, 14 orang bekerja ke lapangan melayani keluhan *customer* namun hanya satu orang saja yang mengerjakan barang rusak milik *customer* yang ada di kantor sedangkan barang yang perlu diservis terbilang banyak sehingga barang milik *customer* banyak yang tertunda dan menyebabkan sering terjadinya aduan karena pelayanan servis yang terlalu lama.

4. Penempatan Struktur Organisasi yang Kurang Tepat

Dalam struktur organisasi perusahaan Qhomemart terdapat *Operation Manager* yang memiliki tanggung jawab kepada direktur terkait semua aktivitas operasional perusahaan namun dalam stuktur organisasi *Operation Manager* berada pada bagian kiri dibawah Direktur sehingga posisi dalam struktur tersebut tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *Operation Manager*.

4.2 Pemecahan Masalah

1. Permasalahan Penyimpanan Dokumen

Selama kegiatan magang berlangsung peserta magang melihat dokumen surat tanda terima yang tidak tersusun rapi dan menumpuk pada satu tempat yang seringkali menyebabkan kesulitan untuk mencari dan membedakan dokumen-dokumen yang tertumpuk. Solusi yang tepat untuk permasalahan ini adalah mengelompokkan surat atau dokumen dengan menggunakan sistem subyek (*subjectical filing system*). Sistem subyek merupakan proses penyimpanan arsip dengan menggunakan pengelompokkan dokumen sesuai jenis masalah untuk penyimpanannya (Priansa, 2013). Dengan membedakan beberapa surat seperti surat tanda terima barang masuk, sedang dalam proses dan sudah selesai diproses kemudian diurutkan berdasarkan tanggal kejadian serta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menambah beberapa *box file* atau *file holder* untuk mengumpulkan beberapa dokumen sesuai dengan tanggal atau perbulannya lalu disusun dalam rak arsip agar dokumen lebih tersusun rapi sesuai dengan jenisnya dan mudah dicari jika diperlukan.

2. Permasalahan Pembagian Pekerjaan Kurang Spesifik dan Kurangnya Staff Admin

Pada saat kegiatan magang berlangsung peserta magang mengamati kurangnya staff admin yang membuat pembagian pekerjaan kurang spesifik dan seluruh pekerjaan admin dan CS dikerjakan oleh satu orang saja dan membuat pekerjaan menjadi tidak efisien. Solusi yang harus dilakukan adalah menambah staff admin serta membuat desain pekerjaan. Byars & Rue dalam Heru & Fajar (2015) menyatakan desain pekerjaan merupakan proses penentuan kerja dan pendefinisian aktivitas kerja tertentu yang spesifik dari individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan membagi pekerjaan secara spesifik agar menghasilkan penugasan pekerjaan yang tepat sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat dan efisien.

3. Permasalahan Kurangnya Staff Teknisi

Permasalahan kurangnya staff teknisi yang bertugas memperbaiki barang rusak milik *customer* menyebabkan terjadinya aduan dari *customer* karena pelayanan servis yang terlalu lama. Solusi dari permasalahan ini adalah menambah staff teknisi atau membagi penugasan. Penetapan aktivitas pekerjaan individu maupun kelompok sangat diperlukan agar mencapai produktivitas yang efektif dalam organisasional (Heru & Fajar, 2015). Dengan cara membagi penugasan beberapa teknisi untuk tetap berada di kantor menyelesaikan barang yang perlu diservis sehingga pekerjaan lebih produktif dan barang-barang milik *customer* tidak tertunda terlalu lama serta lebih cepat terselesaikan agar mengurangi terjadinya aduan dari *customer*. Hasibuan (2018) menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni mengelola penggunaan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sumberdaya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan begitu penugasan serta pengelolaan sumberdaya manusia yang tepat dapat membuat pekerjaan lebih produktif dan mengurangi pekerjaan atau yang kurang efektif yang dapat menghambat dalam mencapai tujuan perusahaan.

4. Penempatan Struktur Organisasi yang Kurang Tepat

Penempatan posisi *Operation Manager* pada struktur organisasi Qhomemart yang kurang tepat dengan tugas dan tanggung jawabnya. Qhomemart menggunakan jenis truktur organisasi fungsional yang mana setiap nbidang dipecah berdasarkan fungsi pekerjaannya. Solusi dari permasalahan ini yaitu apabila *Operation Manager* memiliki tanggung jawab kepada direktur atas semua aktivitas operasional pada perusahaan, posisi yang tepat adalah *Operation Manager* berada pada posisi di tengah membawahi Direktur karena apabila *Operation Manager* peletakannya pada bagian kiri dibawah Direktur menunjukkan fungsi *Operation Manager* yang kurang jelas dan tidak sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya pada semua aktivitas perusahaan.

Kesimpulan, Rekomendasi dan Refleksi Diri

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari bab-bab diatas bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peserta magang melaksanakan kegiatan magang pada perusahaan PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart) ditempatkan pada bagian *Customer Service* Qhome Service Centre. Selama melaksanakan kegiatan magang peserta magang diberi tanggung jawab untuk melakukan berbagai tugas setiap hari seperti mengikuti *briefing* setiap harinya, melayani *customer* yang datang langsung ke kantor maupun melalui pesan atau telepon, mengatur waktu penjadwalan kunjungan teknisi, melakukan pendataan barang servis, membuat surat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perintah kerja dan membuat laporan perjalanan teknisi. Selama kegiatan magang ini dibimbing dan diarahakan oleh pembimbing perusahaan kegiatan magang.

2. Pada kegiatan magang berlangsung peserta magang mendapatkan pengalaman dan pelajaran seperti bagaimana menjadi orang yang mampu disiplin terhadap waktu, bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, mematuhi aturan yang telah ditentukan, belajar berkomunikasi yang baik terhadap konsumen, karyawan dan pimpinan, dan mempelajari apa saja yang dilakukan di perusahaan tempat magang.
3. Masalah yang dihadapi oleh peserta magang selama kegiatan magang pada perusahaan PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart), yaitu permasalahan penyimpanan dokumen surat tanda terima yang tidak terusun rapi dan menumpuk pada satu tempat yang seringkali menyebabkan kesulitan untuk mencari dan membedakan dokumen-dokumen yang tertumpuk. Solusi yang tepat untuk permasalahan ini adalah mengelompokkan surat atau dokumen dengan menggunakan sistem subyek (*subjectical filing system*). Dengan membedakan beberapa surat seperti surat tanda terima barang masuk, sedang dalam proses dan sudah selesai diproses kemudian diurutkan berdasarkan tanggal kejadian serta menambah beberapa *box file* atau *file holder* untuk mengumpulkan beberapa dokumen sesuai dengan tanggal atau perbulannya lalu disusun dalam rak arsip agar dokumen lebih tersusun rapi sesuai dengan jenisnya dan mudah dicari jika diperlukan. Kendala lain yang ditemui yaitu kurangnya staff admin yang membuat pembagian pekerjaan kurang spesifik dan seluruh pekerjaan admin dan CS dikerjakan oleh satu orang saja dan membuat pekerjaan menjadi tidak efisien. Solusi yang harus dilakukan adalah menambah staff admin serta membuat desain pekerjaan membagi pekerjaan secara spesifik agar menghasilkan penugasan pekerjaan yang tepat sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dan efisien. Terakhir adalah permasalahan kurangnya staff teknisi yang memperbaiki barang yang rusak milik *customer* menyebabkan terjadinya aduan dari *customer* karena pelayanan servis yang terlalu lama. Solusi dari permasalahan ini adalah menambah staff teknisi atau membagi penugasan. Dengan cara membagi penugasan beberapa teknisi untuk tetap berada di kantor menyelesaikan barang yang perlu diservis sehingga pekerjaan lebih produktif dan barang-barang milik *customer* tidak tertunda terlalu lama dan lebih cepat terselesaikan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kegiatan magang yang sudah dilaksanakan, ada beberapa saran yang hendaknya bisa dijadikan bahan evaluasi di masa yang akan datang, antara lain:

5.2.1 Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa diharapkan memiliki rasa tanggung jawab, disiplin, dan jujur dalam melaksanakan kegiatan magang.
2. Mahasiswa diharapkan dapat membangun komunikasi yang baik dengan konsumen, atasan maupun karyawan.
3. Mahasiswa diharapkan dapat mengikuti aturan-aturan yang berlaku di perusahaan.

5.2.2 Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN

1. Pihak STIE YKPN diharapkan bisa memberikan bekal pengarahan kepada mahasiswa sebelum melakukan kegiatan magang agar mahasiswa mempunyai bayangan kegiatan apa yang harus dilakukan selama mengikuti kegiatan magang dan bagaimana cara beradaptasi di dunia kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Pihak STIE YKPN diharapkan dapat menjalin komunikasi secara langsung kepada pihak perusahaan dalam pelaksanaan serah terima maupun mengirim dosen-dosen untuk melaksanakan kegiatan kunjungan ke perusahaan atau meminta perkembangan yang telah dilakukan selama kegiatan magang kepada mahasiswa agar dapat menjalin hubungan baik dengan perusahaan.

5.2.3 Rekomendasi Bagi PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart/Qhome Service Centre)

1. Pihak perusahaan diharapkan dapat memberikan penjelasan dan mengarahkan secara spesifik tentang tugas-tugas yang akan diberikan kepada peserta magang agar peserta magang dapat menjalankan tugasnya dengan baik.
2. Pihak perusahaan diharapkan dapat mengelola sumberdaya manusia dengan baik serta membagi pekerjaan tiap-tiap karyawan dengan jelas dan spesifik agar tugas-tugas atau pekerjaan berjalan lebih produktif dan efektif.

5.3 Refleksi Diri

Peserta magang dalam melaksanakan kegiatan magang di PT Bangunan Jaya Mandiri (Qhomemart/Qhome Service Centre) mendapatkan banyak sekali pengalaman. Selama kegiatan magang berlangsung, peserta magang belajar mengelola waktu dengan baik yang dimana hal tersebut berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Dalam menjalankan kegiatan magang, peserta magang menerapkan beberapa materi perkuliahan yang telah didapatkan ke dalam dunia pekerjaan seperti contohnya mata kuliah Komunikasi Bisnis dan Aplikasi Komputer. Mata kuliah tersebut sangat membantu peserta magang dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Contohnya penerapan mata kuliah Komunikasi Bisnis yang dapat diterapkan ketika melayani konsumen, maupun cara berkomunikasi dengan baik dengan karyawan maupun atasan. Mengoprasikan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Microsoft Word dan *Microsoft Excel* yang telah diterapkan juga dilandasi oleh mata kuliah Aplikasi Komputer yang telah didapatkan selama perkuliahan.

Peserta magang mempunyai beberapa tugas selama kegiatan magang berlangsung antara lain: melayani dan melakukan pendataan *customer*, mengatur waktu dan membuat penjadwalan teknisi, membuat surat penawaran, dan membuat laporan perjalanan teknisi. Berlandaskan pada tugas-tugas yang telah dipercayakan kepada peserta magang membuat peserta magang mendapatkan banyak pengalaman baru. Pengalaman yang berkesan bagi peserta magang, yaitu selama melaksanakan kegiatan magang, peserta magang lebih banyak belajar berkomunikasi melayani konsumen dengan baik yang menuntut peserta magang untuk selalu ramah serta lebih sabar dalam melayani konsumen yang beragam dan memiliki masalah yang berbeda-beda.

Selain itu, peserta magang merasa sangat senang karena mendapatkan banyak pengalaman baru, ilmu baru, rekan kerja baru yang sangat memperlakukan peserta magang dengan sangat baik bahkan seperti keluarga baru. Pada saat jam istirahat maupun jam senggang karyawan bercerita tentang pengalamannya di masa-masa kuliah sampai ketika mencari pekerjaan dan juga memberikan petunjuk apabila peserta magang berminat bekerja di tempat magang tersebut.

Kegiatan magang yang telah dilakukan ini bermanfaat memberikan peluang untuk peserta magang mempersiapkan diri masuk di dunia kerja yang sesungguhnya. Peserta magang mendapatkan manfaat antara lain:

1. Menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen maupun antar karyawan dan atasan untuk melatih keterampilan berkomunikasi dalam suatu perusahaan,
2. Mendapatkan pengetahuan baru dan pembelajaran mengenai bagian operasional khususnya pada bagian *Customer Service*,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Mengelola waktu dengan baik dalam pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan,
4. Menambah wawasan yang berkaitan dengan teori yang telah didapatkan dipelajari selama perkuliahan,
5. Lebih memiliki kedisiplinan dan tanggung jawab yang besar ketika peserta magang mendapatkan tugas.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Juni Priansa, Donni. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: Alfabeta.
- Muhidin, Sambas Ali & Winata, Hendri. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung (ID): CV Pustaka Setia.
- Herdayanti, I. (2019) *Perkembangan Teknologi Bagi Perusahaan*, www.wordpress.com. Available at: <https://herdyantismi.wordpress.com/2013/10/19/perkembangan-teknologi-bagi-perusahaan/#:~:text=Pemanfaatan teknologi oleh perusahaan juga,yang bisa melakukan hal tersebut.> (Accessed: 11 April 2022).
- Hasibuan, Malayu SP. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke-21. PT Bumi Aksara. Jakarta, 145.
- Edi Harapan dan syarwani Ahmad, *Komunikasi Antar Pribadi*, (Depok, PT. Raja Grafindo, 2014)
- Ummah, A. H., dkk. (2021). *Komunikasi Korporat Teori dan Praktis*. PT. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Tiyas (2021) *Pengertian Aplikasi*, www.yuksinau.id. Available at: <https://www.yuksinau.id/pengertian-aplikasi/> (Accessed: 10 march 2022).
- Fajar, Siti Al dan Tri Heru. (2015). *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Cetakan ketiga. Bagian Penerbitan STIE YKPN. Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu, *Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Wisnu Dicky U.R, (2019). *Teori Organisasi /Struktur Desain*, Cetakan Pertama. UmmPress. Malang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Colquitt, Jason A. Lepine, Jeffery A. Wesson, Michael J. 2013. *Organizational Behavior*.

McGrawHill. New York. Griffin, Ricky W. & Moorhead, Gregory. 2016. *Organizational*

Behavior. Boston: Houghtton Muhlin Company.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

