

**LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG PADA
DEPARTEMEN OPERASIONAL *HEAD OFFICE* LARISSA
AESTHETIC CENTER**

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana



ALVIN KURNIA PRATAMA

2119 30904

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
BULAN JUNI TAHUN 2023**

TUGAS AKHIR

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG
PADA DEPARTEMEN OPERASIONAL *HEAD OFFICE*
LARISSA AESTHETIC CENTER

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALVIN KURNIA PRATAMA

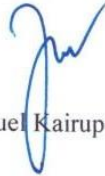
Nomor Induk Mahasiswa: 211930904

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 16 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S. M.)

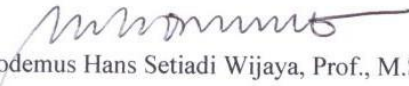
Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



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

Penguji



Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Prof., M.Si., Ph.D.

Yogyakarta, 16 Juni 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



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

ABSTRAK

Kegiatan magang dilaksanakan guna pengimplementasian teori yang diterima saat belajar di perkuliahan dengan realitas di dunia kerja. Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan di Head Office Larissa Aesthetic Center pada bagian manajemen yaitu divisi operasional. Penulis ditempatkan di departemen tersebut selama tiga bulan. Divisi operasional bertanggung jawab untuk mengurus segala aktivitas operasional yang berlangsung dalam perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Prosedur divisi operasional mulai dari ikut membantu pengembangan internal perusahaan seperti membantu proses sertifikasi ISO, hingga melakukan *controlling* dan *monitoring* operasional di gerai seperti *handling* antrian perawatan dan komplain pelanggan. Dalam laporan ini, penulis ingin membagikan pengalaman penulis selama mengikuti kerja praktik pada PT Larissa Aesthetic Center.

Kata kunci: Manajemen Operasional, Larissa Aesthetic Center, Operasional, Sertifikasi ISO, Handling antrian perawatan & komplain pelanggan

ABSTRACT

Internship activities are carried out in order to implement the theory received while studying at lectures with the realities in the world of work. This field work practice is carried out at the Head Office of the Larissa Aesthetic Center in the management section, at the operational division. The author is placed in the department for three months. The operational division is responsible for managing all operational activities that take place within the company to run smoothly. Operational division procedures range from helping the company's internal development, such as assisting the ISO certification process, to controlling and monitoring operations at outlets, such as handling queues for maintenance and customer complaints. In this report, the author would like to share the author's experiences while attending practical work at PT Larissa Aesthetic Center.

Keywords: Operational Management, Larissa Aesthetic Center, Operations, ISO Certification, Handling treatment queues & customer complaints

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Latar Belakang

Tugas akhir adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh seluruh mahasiswa STIE YKPN sebagai prasyarat kelulusan, hal ini dilaksanakan bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan potensi mahasiswa lulusan STIE YKPN. Penulis mengambil tugas akhir magang kerja untuk meningkatkan kualitas dan potensinya dengan mempraktikkan semua teori yang pernah diambil semasa studi di dalam magang kerja yang penulis lakukan, agar kedepannya penulis lebih siap siap dalam menempuh dunia kerja. Kegiatan magang yang penulis lakukan selama 3 bulan, perlu disampaikan dalam bentuk laporan magang yang berisi pengalaman praktik magang kerja dalam perusahaan yang penulis tempati. Selain itu melalui kegiatan magang kerja ini penulis berharap adanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara STIE YKPN dengan perusahaan dengan informasi yang saling didapatkan.

Terus bertambah variasi dalam dunia kecantikan, tidak hanya merk-merk skincare yang terus viral bermunculan di media sosial, namun juga klinik-klinik baru yang berlomba-lomba untuk membuat inovasi perawatan terbaru, menggunakan alat perawatan yang semakin canggih, dan meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Banyaknya perusahaan klinik kecantikan sekarang ini menjadikan banyak sekali pilihan variasi perawatan kecantikan yang ditawarkan ke masyarakat, sehingga para konsumen dapat memilih perawatan kecantikan yang sesuai dengan kebutuhan dan masalah kulit mereka.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Salah satu merk klinik kecantikan yang sudah lama dikenal adalah Larissa Aesthetic Center. Larissa Aesthetic Center sendiri pertamakali buka di Kota Yogyakarta di Jalan C. Simanjuntak No.78, dan sudah ada sejak tanggal 11 Juni 1984. Pada Tahun 2023 Perusahaan ini terhitung sudah memiliki 36 cabang yaitu, Larissa Yogyakarta Simanjuntak, Larissa Yogyakarta Jl. Magelang, Larissa Yogyakarta Galeria Mall, Larissa Yogyakarta Godean, Larissa Klaten, Larissa Pedan, Larissa Jaten, Larissa Kudus, Larissa Magelang, Larissa Purwokerto, Larissa Salatiga, Larissa Semarang S.Parman, Larissa Semarang Panjaitan, Larissa Tembalang, Larissa Solo Gajahmada, Larissa Solo Laweyan, Larissa Sragen, Larissa Tegal Kapten Ismail, Larissa Tegal Pacific Mall, Larissa Jember, Larissa Malang, Larissa Mojokerto, Larissa Ponorogo, Larissa Surabaya Darmo Permai, Larissa Surabaya Residen Sudirman, Larissa Surabaya Tenggilis, Larissa Kediri, Larissa Jimbaran, Larissa Denpasar, Larissa Pekalongan, Larissa Madiun, Larissa Wonosari, Larissa Bantul, Larissa Cilacap, Larissa Kartasura, Larissa Serpong. Pada Magang kerja ini penulis ditempatkan pada Head Office Larissa yang berlokasi di Jalan Kayen Raya No.45, Yogyakarta.

PT. Larissa Karunia Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha klinik kecantikan dengan merek Larissa Aesthetic Center yang menyediakan jasa perawatan kulit dan juga menjual berbagai macam produk-produk kecantikan. Meningkatnya persaingan dalam bisnis klinik kecantikan mengharuskan PT. Larissa Karunia Sejahtera untuk terus meningkatkan kualitas perusahaannya serta mempertahankan visi misinya yaitu, untuk menjadi klinik estetika natural terbaik, dan tetap memberikan layanan estetika kepada masyarakat melalui

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perpaduan perawatan natural dan teknologi terkini dengan harga yang terjangkau. Berdasarkan pemikiran tersebut, saya mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta tertarik untuk memilih program tugas akhir magang di PT. Larissa Karunia Sejahtera pada departemen Operasional.

Tujuan Magang

Berdasarkan Latar belakang yang sudah penulis tuliskan di atas, Berikut tujuan-tujuan yang ingin penulis capai melalui kegiatan magang kerja:

1. Sebagai kegiatan untuk melengkapi salah satu syarat penulis dalam proses kelulusan gelar sarjana S1 Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta.
2. Menambahkan wawasan kemampuan belajar mahasiswa dari program matakuliah yang sudah diambil.
3. Menerapkan informasi, dan ilmu pelajaran yang sudah penulis terima selama menempuh kuliah di STIE YKPN Yogyakarta.
4. Mengembangkan pengetahuan penulis mengenai pengalaman dan gambaran tentang dunia kerja.
5. Memberikan pengenalan dan penyesuaian diri tentang kenyataan di dunia kerja sebelum nantinya terjun ke dalam dunia kerja yang sebenarnya.
6. Memberikan praktik di lapangan kepada mahasiswa agar dapat menerapkan dan membandingkan teori akademik yang diperoleh.

Manfaat Magang

Dengan melakukan kegiatan magang kerja, penulis berharap dapat memberikan manfaat kepadapenulis, PT. Larissa Karunia Sejahtera dan STIE YKPN Yogyakarta.

1. Manfaat Bagi Penulis:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- a. Menyelesaikan salah satu prasyarat kelulusan gelar sarjana S1 Ekonomi jurusan Manajemen.
 - b. Menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja yang sebenarnya, juga meningkatkan kemampuan yang dimiliki sebelum melanjutkan karir dalam dunia kerja.
 - c. Sebagai sarana untuk meningkatkan tanggung jawab dan kedisiplinan diri.
 - d. Menemukan kaitan mengenai teori dengan penerapannya dalam dunia kerja.
 - e. Membandingkan teori yang diperoleh di dunia perkuliahan dengan praktiknya dalam dunia kerja.
2. Manfaat bagi PT. Larissa Karunia Sejahtera:
 - a. Membantu pekerjaan di PT. Larissa Karunia Sejahtera pada departemen operasional dalam menyelesaikan tugasnya.
 - b. Memberikan masukan mengenai kompetensi yang sesuai, sehingga dapat membantu meningkatkan kemampuan lulusan yang dibutuhkan dunia kerja, dan meningkatkan peran terhadap dunia Pendidikan.
 3. Manfaat Bagi STIE YKPN:
 - a. Menciptakan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara STIE YKPN dengan PT. Larissa Karunia Sejahtera.
 - b. Meningkatkan kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan lulusan sarjana yang sesuai dan dibutuhkan dalam dunia kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Sejarah Larissa Aesthetic Center

Larissa Beauty Salon didirikan R.Ngt.Poedji Lirnowati pada tanggal 11 juni 1984, bermula dari keinginan untuk menciptakan perswatan kulit dan rambut yang sehat, aman dan tanpa efek samping. Berbekal ilmu yang diperoleh dari Key Brown Beauty School di Los Angeles, USA dan juga beberapa perguruan tinggi khususnya dibidang ilmu kosmetologi di Jerman, Perancis, Jepang, Hongkong, Singapore, berhasil mendirikan Larissa Beauty Salon. Perawatan kulit & rambut yang di kembangkan mengangkat konsep 'back to nature' menggunakan bahan-bahan alami seperti sayur, buah, batang, umbu, dan akar. Larissa itu sendiri yang berasal dari bahasa Latin yang berarti bersinar atau terang. Seiring berjalannya waktu Larissa lebih fokus dibidang perawatan kulit & rambut dan sejak 2 Juni 1998, berubah menjadi Larissa Skin Care & Hair Treatment. Merek Larissa sendiri telah terdaftar secara hukum dan mendapat perlindungan secara hukum karena telah memiliki sertifikat merek dari Departement Hukum dan Perundang-undangan Republik Indonesia Direktorat Jendral Hak Atas Kekayaan Intelektual. Larissa terus berkembang dan membuka 36 cabang yang telah tersebar di beberapa kota di Indonesia antara lain Yogyakarta,Kudus,Semarang,Pekalongan, Purwokerto, Tegal, Surabaya, Malang, Kediri, Klaten, Solo, Kartasura, Jaten, Sragen,Magelang,Salatiga, Madiun, Ponorogo, Mojokerto, Jember , Serpong, Denpasar, dan Jimbaran.

Visi dan Misi Larissa Aesthetic Center

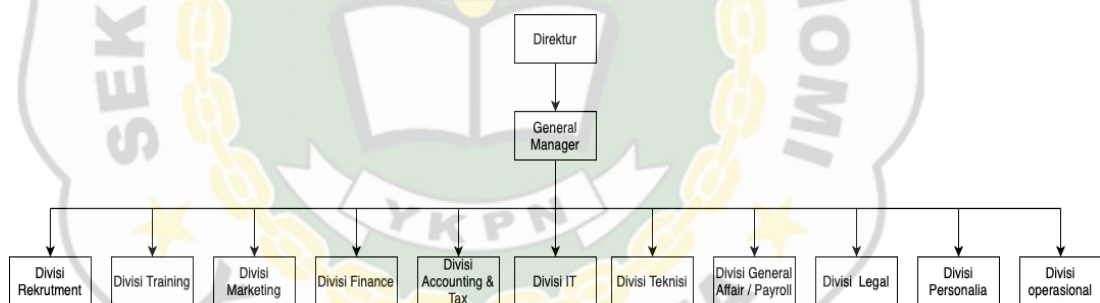
1. Visi Larissa Aesthetic Center

Menjadi klinik estetika natural terbaik dengan memiliki jaringan terbesar untuk merawat jutaan masyarakat Indonesia.

2. Misi Larissa Aesthetic Center

Larissa memberikan layanan estetika terbaik bagi masyarakat melalui perpaduan perawatan natural dan teknologi terkini dengan harga yang terjangkau.

Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center



Produk dan Jasa yang Ditawarkan

Produk yang ditawarkan oleh Larissa Aesthetic Center berupa produk-produk untuk kulit wajah (*face product*), kulit tubuh (*body product*), rambut (*hair product*), dan produk untuk orang yang berhijab (*hijab series product*). Selain itu Larissa Aesthetic Center juga menawarkan banyak pilihan jasa perawatan seperti perawatan wajah (*face treatments*), perawatan tubuh (*body treatments*), dan perawatan rambut (*hair treatments*).

Aktifitas Magang

Dalam waktu 3 bulan, penulis mempelajari kegiatan di divisi operasional yaitu mengikuti proses sertifikasi ISO 90001:2015, Melakukan handling antrian

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perawatan, dan rekap shift kerja, Melakukan handling complain melalui rekap google review, Melakukan stock opname, dan mutasi produk. Berikut aktivitas yang dilakukan penulis selama kegiatan magang:

1. Mengikuti proses sertifikasi ISO 90001:2015

Dalam proses untuk mempersiapkan sertifikasi ISO 90001:2015 terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan, yaitu:

- a. Melakukan rapat dengan vendor yang membantu mereview SOP & IK perusahaan untuk diperbaiki agar sesuai dengan ketentuan.
- b. Melakukan revisi SOP & IK yang harus diperbaiki berdasarkan hasil

2. Melakukan *handling* antrian perawatan & rekap shift kerja kapster

Dalam mengerjakan kegiatan ini penulis menggunakan software LPS Operasional untuk menginput data dari cabang, tahapan yang dilakukan yaitu:

- a. Proses *handling* antrian perawatan penulis lakukan dengan melihat data antrian di seluruh cabang melalui software LPS lalu menginputkannya ke dalam excel sebagai laporan. Jika terdapat antrian yang lama tanpa ada keterangan, bagian operasional akan mengkonfirmasi ke cabang untuk menanyakan alasannya.
- b. Proses rekap shift kerja kapster penulis lakukan dengan melihat data shift pagi, dan siang melalui software LPS lalu menginput data ke excel sebagai laporan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berikut foto kegiatan menginput rekap antrian perawatan, dan shift kerja yang dilakukan penulis.

3. Melakukan *handling* komplain melalui rekap google review

Berikut kegiatan yang penulis lakukan untuk melakukan kegiatan tersebut:

- a. Penulis melihat google review di seluruh cabang Larissa, Jika ada review yang buruk dari pelanggan penulis akan menscreenshot bukti review tersebut dan respon dari cabang (jika ada) untuk dimasukkan ke dalam laporan.
- b. Selanjutnya seluruh bukti *screenshot* review pelanggan, dan respon dari cabang akan penulis masukkan ke dalam excel dan bagian operasional akan melakukan tindak lanjut dari hasil laporan tersebut.

4. Melakukan *stock opname*, dan mutasi produk

Kegiatan *stock opname* dilakukan untuk melihat apakah jumlah stock di system sesuai dengan yang terdapat di cabang, berikut kegiatan yang dilakukan penulis:

- a. Untuk melihat kesesuaian jumlah stock penulis membandingkan laporan yang diberikan cabang dengan jumlah stock yang terdapat di system LPS. Jika jumlah tidak sesuai maka penulis akan mengkonfirmasi ke cabang terkait.
- b. Mutasi produk juga dapat dilakukan jika berdasarkan hasil *stock opname* didapati suatu cabang kekurangan sejumlah produk. Kepala cabang juga dapat mengajukan form mutasi produk ke divisi operasional.

5. Kegiatan lainnya diluar divisi operasional

Selama melaksanakan magang kerja penulis juga melakukan beberapa kegiatan diluar divisi operasional.

- a. Penulis membantu Divisi Training dengan membantu mencari sumber dan membuat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

presentasi untuk kepentingan training karyawan.

- b. Penulis mengikuti kegiatan Training Dasar Umum karyawan yang dilaksanakan melalui Zoom Meeting.
- c. Penulis mengikuti kegiatan jobfair yang dilaksanakan di Sleman City Hall pada tanggal 22-23 Februari 2023 bersama divisi rekrutmen. Berikut foto penulis di acara jobfair Sleman City Hall.
- d. Penulis mengikuti kegiatan ibadah persekutuan setiap hari jumat bersama karyawan lainnya yang beragama Kristen, dan Katholik.

Analisis dan Pembahasan Masalah

1. Sistem Handling Antrian yang Kurang Efektif

Handling antrian yang dilakukan divisi operasional menggunakan system LPS sudah cukup efektif, namun untuk proses konfirmasi kepada kepala cabang atau supervisor cabang jika ada permasalahan yang berkaitan dengan antrian seperti jika terjadi antrian yang lama dan tidak segera dilayani dilakukan H+1. Menurut penulis hal tersebut kurang efektif karena permasalahan tersebut sudah terjadi dan tidak dapat langsung ditangani. Solusinya melakukan handling antrian pada saat itu juga dan tidak dilakukan H+1 agar masalah mengenai antrian bisa langsung diatasi dan tidak menjadi komplain di kemudian hari.

2. Komputer operasional yang Sering Error

Komputer pada bagian operasional sering mengalami error dan melakukan restart sistem sendiri yang disebabkan karena komputer yang digunakan sudah cukup lama dan terdapat virus. Hal tersebut menjadi masalah karena saat computer tiba-tiba down dan melakukan restart system computer secara otomatis akan menutup semua aplikasi, dan pekerjaan yang belum disimpan akan hilang sehingga penulis

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

harus mengerjakan ulang pekerjaan tersebut. Solusinya melakukan service komputer yang terkena virus, atau melakukan pembaharuan terhadap komputer yang sudah cukup lama dan kurang produktif.

3. Pemantauan CCTV Sulit untuk Dilakukan

Pemantauan CCTV merupakan salahsatu tugas juga bagi divisi operasional, namun hal tersebut masih sulit untuk dilakukan diantaranya karena CCTV cabang hanya dapat diakses melalui handphone dan tidak dapat diakses menggunakan komputer. Masalah lainnya juga banyak CCTV cabang yang mati dan tidak dapat diakses oleh divisioperasional. Hal tersebut menjadi masalah karena kantor pusat tidak dapat memantau pekerjaan di cabang dan jika terjadi complain perusahaan tidak memiliki bukti karena CCTV nya banyak yang mati. Solusinya melakukan service maupun penggantian terhadap CCTV cabang yang mati, dan melakukan instalasi aplikasi untuk mengakses CCTV di komputer operasionalagar pekerjaan dapat lebih mudah dilakukan.

4. *Turnover* Kapster yang Cukup Tinggi

Saat melakukan observasi di divisi training dan rekrutmen penulis mendapati bahwa banyak terjadi turnover kapster setiap bulannya. Banyak kapster yang setelah di training tidak lama bekerja dan keluar dari perusahaan, bahkan ada di suatu kasus seorang kapteryang baru saja selesai menjalani training di TC dan sudah dijadwalkan untuk masuk kerjanamun mengundurkan diri. Hal tersebut dapat terjadi karena perjanjian kerja yang kurang mengikat sehingga karyawan dapat dengan mudah untuk melakukan resign, atau juga bisadikarnakan terjadi masalah internal di TC maupun di lingkungan kerja yang menyebabkankaryawan merasa tidak nyaman. Hal ini merugikan perusahaan karena selain membuat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

perusahaan harus terus mencari karyawan, perusahaan juga dirugikan karena sudah mengeluarkan biaya, dan memberikan ilmu melalui program training karyawan namun tidak mendapatkan sdm seperti yang diharapkan. Solusinya melakukan pengecekan kembali apakah ada komponen yang kurang dalam perjanjian perikatan kerja dan melakukan perbaikan agar tidak menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena telah mengeluarkan biaya dan ilmu pengetahuan namun tidak mendapatkan sdm seperti yang diharapkan.

Kesimpulan

PT. Larissa Karunia Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha klinik kecantikan dengan merek Larissa Aesthetic Center. Produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan ini antara lain menyediakan jasa berbagai macam jenis perawatan kulit dan juga menjual berbagai macam produk-produk kecantikan merk Larissa. Pada saat melaksanakan kegiatan magang kerja penulis ditempatkan di divisi operasional.

Divisi operasional di perusahaan klinik kecantikan Larissa Aesthetic Center PT. Larissa Karunia Sejahtera memiliki tugas dan tanggungjawab untuk memastikan berjalannya proses operasional di kantor pusat dan di cabang berjalan dengan baik. Selama menjalani proses magang kerja di divisi operasional penulis belajar tugas-tugas yang dijalankan oleh divisi tersebut seperti, melakukan handling antrian di cabang dan rekap shift kerja karyawan, melakukan handling komplain melalui google review seluruh cabang, melakukan stock opname dan mutasi produk, melakukan pemantauan CCTV, serta mengikuti proses persiapan sertifikasi ISO 9001:2015.

Rekomendasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Bagi Head Office Larissa Aesthetic Center PT. Larissa Karunia Sejahtera

Penulis telah banyak belajar dan mendapat pengalaman baru selama menjalani kegiatan magang kerja karena telah diberi kesempatan untuk belajar tidak hanya di divisi operasional namun di semua divisi yang ada di head office. Penulis berharap agar ke depannya manager yang menjadi penanggung jawab peserta magang terlebih dulu merencanakan alur kegiatan magang atau memberikan jadwal *timeline* untuk seluruh kegiatan magang agar pemangang dan teman-teman staf dapat lebih efektif dalam waktu dan menjalankan pekerjaan, serta mempermudah pemahaman materi dari kegiatan magang kerja tersebut.

2. Bagi STIE YKPN Yogyakarta

Saran penulis bagi STIE YKPN Yogyakarta adalah akan lebih baik jika dari STIE YKPN Yogyakarta dapat dan membantu peserta magang selama melaksanakan kegiatan magang kerja di perusahaan dan membantu peserta magang agar lebih dapat memahami hal-hal apa saja yang menjadi objektif utama kegiatan magang kerja dan perlu di dokumentasi untuk kepentingan laporan hasil magang kerja untuk tugas akhir peserta magang. Selain itu manfaat lain yang dapat diberikan juga bagi STIE YKPN Yogyakarta adalah supaya terjadi hubungan kerjasama yang baik antara STIE YKPN Yogyakarta dengan perusahaan magang penulis serta penulis pun berharap dari hubungan kerjasama tersebut ke depannya jika ada peserta magang lain yang tertarik untuk melaksanakan magang kerja di perusahaan tersebut dapat lebih dipermudah.

3. Bagi Peserta Magang Selanjutnya

Saran yang dapat penulis berikan bagi peserta magang selanjutnya adalah dapat lebih melakukan komunikasi jika ada hal yang kurang dipahami serta dapat aktif bertanya baik kepada manager penanggungjawab maupun karyawan lainnya agar dapat lebih memahami materi, dan mendapatkan lebih banyak pengetahuan selama menjalani magang kerja. Peserta magang juga sebaiknya belajar untuk membaur bersama dengan seluruh karyawan sehingga memiliki hubungan yang dekat dengan karyawan di perusahaan dan kegiatan magang dapat lebih menyenangkan untuk dijalani. Selain itu menurut penulis sebaiknya calon peserta magang terlebih dahulu mendalami dan mempelajari divisi yang ingin dimasuki sebelum memulai kegiatan magang kerja di perusahaan agar dapat lebih mudah menyesuaikan dan memahami pekerjaan yang ada di divisi tersebut.

Refleksi Diri

Dalam refleksi diri ini penulis ingin menyampaikan beberapa hal yang penulis pelajari termasuk kendala dan solusinya selama melaksanakan kegiatan magang kerja ini. Melalui refleksi diri penulis berharap agar ke depannya dapat berguna saat memasuki dunia kerja:

1. Pada saat penulis mendapat tugas untuk melakukan revisi SOP dan IK perusahaan penulis belum mengerti cara melakukannya, untuk mengatasi hal tersebut penulis belajar dengan membaca dokumen-dokumen SOP dan IK yang lama untuk membuat format dan tata cara penulisan SOP dan IK. Penulis juga belajar untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

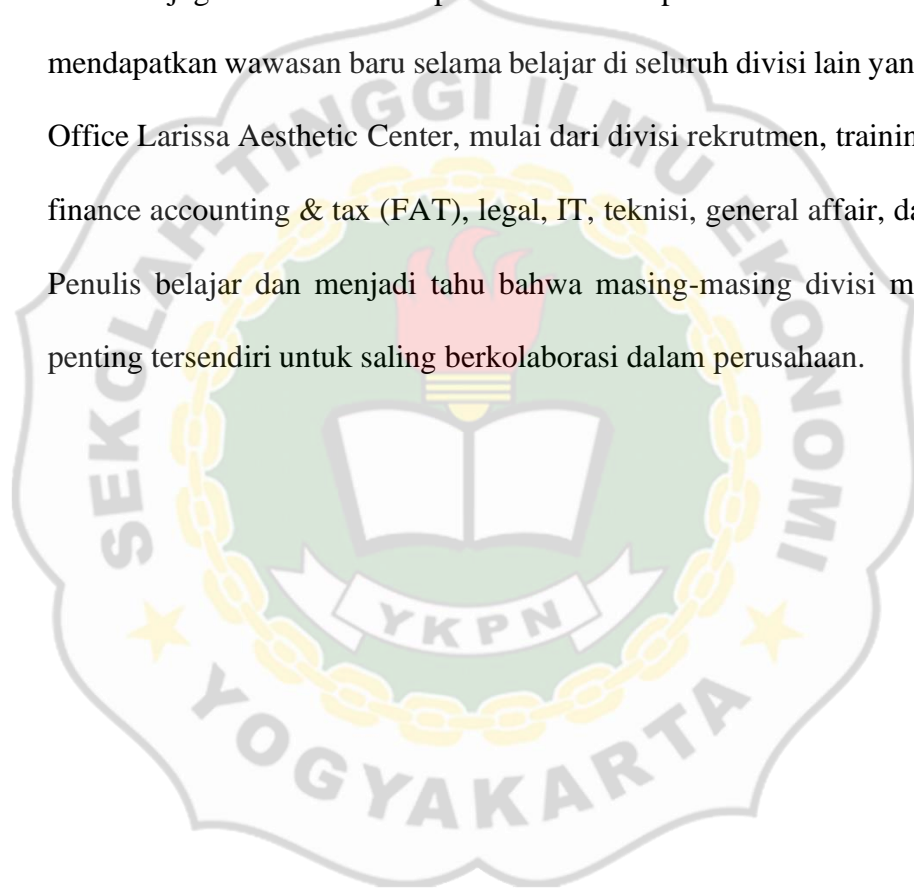
menggunakan aplikasi Visio yang digunakan untuk membuat dan merevisi dokumen-dokumen yang diperlukan perusahaan untuk proses sertifikasi ISO 90001:2015.

2. Penulis juga mendapatkan wawasan baru dengan mengikuti proses sertifikasi ISO 90001:2015 yang sedang dilakukan perusahaan. Untuk mendapatkan sertifikasi ISO ternyata tidak mudah dan harus melalui proses yang panjang. Perusahaan harus melakukan review seluruh dokumen SOP dan IK yang ada di perusahaan agar sesuai dengan ketentuan ISO 90001:2015. Perusahaan juga harus menggunakan vendor dari luar untuk membantu proses persiapan sertifikasi tersebut, perusahaan menggunakan vendor Premysis untuk melakukan hal tersebut. Setelah semua proses review dokumen, serta proses revisi dan pembuatan dokumen SOP dan IK perusahaan juga harus melakukan implementasi selama minimal 3 bulan sebelum akhirnya dapat mengajukan sertifikasi ISO 90001:2015.
3. Penulis juga mendapatkan kendala saat melakukan proses *handling* antrian perawatan, dan rekap shift kerja kapster karena harus menggunakan sistem LPS Operasional yang digunakan Head Office Larissa, serta terdapat format tersendiri untuk membuat laporan rekap antrian perawatan, serta rekap shift kerja kapster. Untuk mengatasi hal tersebut penulis mempelajari cara menggunakan sistem LPS Operasional agar dapat melakukan pekerjaan tersebut, penulis juga mempelajari tata cara format laporan rekap data antrian cabang, dan format rekap data shift kerja kapster.
4. Selama melaksanakan kegiatan magang kerja penulis juga menemukan beberapa kendala di lapangan, seperti masalah sistem *handling* antrian perawatan yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kurang efektif, masalah komputer operasional yang error dan CCTV cabang yang tidak aktif, serta masalah *turn over* karyawan kapster di cabang. Penulis belajar untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di dunia kerja dan juga mengkomunikasikannya dengan teman-teman karyawan yang ada di head office.

5. Penulis juga diberi kesempatan untuk dapat melakukan observasi dan mendapatkan wawasan baru selama belajar di seluruh divisi lain yang ada di Head Office Larissa Aesthetic Center, mulai dari divisi rekrutmen, training, marketing, finance accounting & tax (FAT), legal, IT, teknisi, general affair, dan personalia. Penulis belajar dan menjadi tahu bahwa masing-masing divisi memiliki peran penting tersendiri untuk saling berkolaborasi dalam perusahaan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Anthony, R. R. (2011). *Planning and control systems; a framework for analysis*. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.

Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Generale* .

Marbawi, A. (2016). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*.

Robbins, S. P., & Coullter, M. (2018). *Principles Of Management*. HACHETTE LIVRE - BNF.

Stock, J. R., & Watson, M. W. (2014). *Introduction to Operations and Supply Chain Managemen*.

<https://larissa.co.id/>

