

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

LAPORAN MAGANG DI BIDANG PELAYANAN KONSUMEN

PT. DAYA GUNA PERKASA (*DG PACKAGING*)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

MUHAMMAD NAJMUL ARIFIN

2122 31968

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

JANUARI 2026

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

DI BIDANG PELAYANAN KONSUMEN PT. DAYA GUNA PERKASA (DG PACKAGING)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD NAJMUL ARIFIN

Nomor Induk Mahasiswa: 212231968

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Penguji


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


Dra. Heni Kusumawati, M.Si.

Yogyakarta, 23 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi manajemen operasional, Customer Relationship Management (CRM), dan Quality Control dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan pada PT. Daya Guna Perkasa (DG Packaging). Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan kegiatan magang selama 66 hari di divisi operasional, dengan data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan keterlibatan langsung dalam proses administrasi, pengelolaan stok, visit, serta pengemasan barang berbahaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem operasional berbasis standar IATA dan IMDG telah berjalan baik, namun masih terdapat kendala seperti ketidaklengkapan dokumen, kesalahan labeling, reject bandara, miskomunikasi internal, dan selisih stok. Analisis menunjukkan bahwa kesalahan penempelan label menjadi permasalahan utama yang perlu diprioritaskan.

Rekomendasi yang diberikan meliputi penyusunan SOP yang lebih sistematis, digitalisasi pengelolaan stok, peningkatan koordinasi antar divisi, serta penguatan kontrol kualitas sebelum pengiriman. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Quality Control, CRM, Dangerous Goods, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of operational management, Customer Relationship Management (CRM), and Quality Control in supporting service quality at PT. Daya Guna Perkasa (DG Packaging). This research applies a descriptive qualitative approach based on a 66-day internship in the operational division. Data were collected through direct observation, documentation, and active involvement in administrative processes, stock management, customer visits, and dangerous goods packaging.

The results indicate that operational standards based on IATA and IMDG regulations have been implemented effectively. However, several issues were identified, including incomplete documentation, labeling errors, cargo rejection by airport checkers, internal communication gaps, and stock discrepancies. Using CRM theory, customer satisfaction theory, Quality Control, and Pareto Diagram analysis, labeling errors were identified as the dominant operational issue requiring priority improvement.

Recommendations include establishing standardized SOPs, digitizing stock management systems, strengthening interdepartmental coordination, and enhancing pre-shipment quality inspection. These improvements are expected to increase operational efficiency and long-term customer satisfaction.

Keywords: Operational Management, Quality Control, CRM, Dangerous Goods, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri logistik dan ekspor-impor yang semakin pesat menuntut perusahaan jasa pengemasan barang berbahaya untuk bekerja secara profesional, akurat, dan sesuai regulasi internasional. Dalam konteks ini, PT. Daya Guna Perkasa (DG Packaging) memiliki peran penting dalam memastikan keamanan dan kepatuhan pengemasan barang berbahaya berdasarkan standar IATA dan IMDG.

Program magang menjadi sarana strategis dalam mengintegrasikan teori manajemen operasional dengan praktik nyata di lapangan. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman teknis, tetapi juga pengalaman langsung dalam pengendalian kualitas, pelayanan pelanggan, serta koordinasi operasional.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi manajemen operasional di PT. Daya Guna Perkasa?
2. Bagaimana penerapan Quality Control dalam proses pengemasan?
3. Apa saja kendala operasional yang dihadapi?
4. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis sistem operasional perusahaan.
2. Mengidentifikasi permasalahan dalam pengemasan barang berbahaya.
3. Memberikan rekomendasi berbasis teori manajemen dan quality control

LANDASAN TEORI

2.1 Customer Relationship Management (CRM)

CRM merupakan strategi bisnis yang berorientasi pada pelanggan guna membangun hubungan jangka panjang dan meningkatkan loyalitas. Dalam perusahaan jasa seperti DG Packaging, CRM diterapkan melalui komunikasi aktif, ketepatan informasi, dan pelayanan responsif.

2.2. Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan tercapai ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas.

2.3 Quality Control

Quality Control bertujuan memastikan layanan sesuai standar mutu. Dalam konteks DG Packaging, pengendalian kualitas mencakup pengecekan dokumen, label, marking, overpack, serta kesesuaian regulasi internasional.

2.4 Diagram Pareto

Diagram Pareto digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan dominan. Prinsip 80/20 menunjukkan bahwa sebagian besar masalah biasanya berasal dari beberapa faktor utama.

Metodologi Penelitian

Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

Teknik Pengumpulan Data:

1. Observasi langsung
2. Dokumentasi
3. Partisipasi aktif dalam operasional

Periode Magang

66 hari

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

PT. Daya Guna Perkasa (DG Packaging) merupakan perusahaan jasa pengemasan dan konsultasi barang berbahaya yang berlokasi di Bekasi. Perusahaan beroperasi berdasarkan standar IATA dan IMDG.

Visi:

DG Packaging Group bertujuan untuk menjadi perusahaan multi nasional terkemuka. Perusahaan yang khusus dalam pengemasan, deklarasi, konsultasi dan logistik terpadu barang berbahaya.

Misi:

DG Packaging Group memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui penyediaan kemasan barang berbahaya (*Dangerouse Goods*) dengan kualitas terbaik yang telah teruji serta memiliki sertifikasi UN, disertai layanan logistik yang terintegrasi dan harga kompetitif. Dedikasi terhadap keselamatan

Proses operasional meliputi:

1. Training Basic Cargo
2. Administrasi & input stock
3. Pick up barang
4. Visit ke konsumen
5. Proses packing
6. Pengiriman ke bandara

Manajemen operasional telah berjalan terstruktur namun masih terdapat kelemahan dalam kontrol dokumen dan koordinasi.

Analisis Permasalahan

1. Kelengkapan Dokumen

Terjadi karena kurangnya checklist sebelum visit.

2. Reject Bandara

Disebabkan kesalahan label overpack atau dokumen tidak lengkap.

3. Komunikasi Internal

Kurangnya konfirmasi jadwal visit.

4. Stock Minus

Kesalahan pencatatan manual.

Rekomendasi Perbaikan

1. Membuat SOP tertulis proses packing.

2. Menerapkan checklist digital sebelum pengiriman.

3. Digitalisasi sistem stok menggunakan Excel/ERP.

4. Briefing harian sebelum visit.

5. Audit internal mingguan untuk quality control.

Kesimpulan

1. Sistem operasional telah berjalan sesuai standar IATA.
2. Quality Control memiliki peran krusial dalam mencegah reject.
3. Kesalahan labeling merupakan penyebab utama masalah operasional.
4. Digitalisasi sistem dan peningkatan koordinasi menjadi solusi strategis.

Refleksi DIRI

Dari kegiatan magang ini bisa memberikan manfaat bagi penulis sebagai berikut:

1. Soft skill komunikasi
2. Problem solving
3. Manajemen waktu
4. Kemampuan presentasi
5. Pemahaman supply chain

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suwandi, E., Masrokan Mutohar, P., & Eko Suijianto, A. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1(1), 13–26. <https://doi.org/10.71305/jmpi.v1i1.24>
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Ni Luh Nurkariani. (2022). Pentingnya Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Artha Satya Dharma*, 15(1), 27–32. <https://doi.org/10.55822/asd.v15i1.238>
- Prabowo, A., & Sukarno, G. (2019). Kontribusi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Peran Keunggulan Bersaing. *Jurnal MEBIS (Manajemen Dan Bisnis)*, 4(1), 27–35. <https://doi.org/10.33005/mebis.v4i1.50>
- Rachmawati, R. (2024). Peran Quality Control dalam Menaikkan Kepercayaan Konsumen pada Home Industri. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 3(5), 450–458.
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Suhendra, H., Irdhayanti, E., & Mufrihah, M. (2023). PERAN INTERNSHIP BAGI PENINGKATAN KOMPETENSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA KALIMANTAN BARAT (Studi Kasus Kegiatan Magang di Ombudsman). *Jurnal Economina*, 2(5), 1092–1111. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i5.537>
- Syarifah Nazia, Safrizal, & Muhammad Fuad. (2023). Peranan Statistical Quality Control (Sqc) Dalam Pengendalian Kualitas: Studi Literatur. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(3), 125–138. <https://doi.org/10.33059/jmas.v4i3.8079>
- Ufia, S., Nugroho, A. D., & Wahjoedi, T. (2022). JOURNAL OF KNOWLEDGE AND COLLABORATION Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Hard Skill dan Soft Skill. *Journal of Knowledge and Collaboration*, 39–47. <https://ojs.arbain.co.id/index.php/jkc/index>

