

# BAB 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Magang

Dalam program kegiatan Magang atau juga dikenal sebagai Praktek Kerja Lapangan (*Corporate Internship*) ini, penulis selalu berupaya untuk dapat terlibat langsung dalam hal operasional dan proses kegiatan usaha perusahaan, dengan harapan mampu memahami suatu bidang ilmu dan kegiatan usaha, baik secara teori maupun praktek. Bidang ilmu *management* yang penulis pelajari pada kegiatan Program Kerja Lapangan ini adalah mengenai Pengelolaan Logistik dan Inventori (*Logistic and Inventory Management*), yang juga terkait dengan mata kuliah *Production and Operation Management*, serta *Supply Chain Management*. Proses pembelajaran dilakukan dengan mengamati dan mengikuti kegiatan usaha secara langsung, yang terkait dengan kegiatan pengelolaan logistik dan inventori perusahaan. Selain itu, penulis juga melakukan analisa efisiensi terhadap prosedur dan pelaksanaan pengelolaan logistik dan inventori tersebut.

Penulis melakukan kegiatan Program Kerja Lapangan (PKL) di PT. Sharp Electronics Indonesia atau biasa disebut PT. SEID. Perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari *Sharp Corporation* yang berpusat di Jepang. Seiring keberhasilannya dalam bidang industri barang elektronik di Jepang, SHARP menjelma menjadi merek dagang sekaligus nama perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan barang-barang elektronik yang sangat terkenal di Indonesia sejak puluhan tahun lalu. Hal tersebut dibuktikan dengan keberhasilannya meraih banyak penghargaan.

Penghargaan tersebut diantaranya *Indonesian Best Brand Award 2008 As The Most Prospective Brand in Indonesia* untuk kategori produk Mesin Cuci, *Indonesian Best Brand Award 2008 Achievement of Indonesian Best Brand Award for 6 Consecutive Years 2002 – 2006 (Platinum)* untuk kategori produk Kulkas, dan *Indonesian Best Brand Award 2008 Achievement of Indonesian Best Brand Award for 4 Consecutive Years 2004 – 2008 (Golden)* kategori produk Televisi. Dalam pertengahan tahun 2010 saja, PT. SEID telah meraih dua penghargaan *Service Quality Award 2010*, dalam kategori *Home Appliance Service Center* dan *Home*

*Entertainment Service Center*. Penghargaan dan nama besar SHARP tersebut tentu saja dapat tercapai karena kepercayaan dan kepuasan para *customer* atas kualitas produk serta pelayanan yang diberikan dan selalu diusahakan oleh Divisi *Customer Satisfaction* PT. Sharp Electronics Indonesia.<sup>1</sup>

Kemampuan Divisi *Customer Satisfaction* dalam menjaga kesetiaan dan kepuasan pelanggan terbukti maksimal. Hal ini dapat dilihat dengan kualitas produk yang senantiasa sangat baik, inovatif dan ramah lingkungan, berkat kerja keras dari tim *Quality Reliability Control Center* (QRCC). Selain hal tersebut, usaha peningkatan kesetiaan dan kepuasan pelanggan juga dilakukan dengan memberikan pelayanan *after sale service* (layanan purna jual) yang terbaik, sehingga pelanggan mudah berkonsultasi dan memperbaiki barang elektroniknya yang mengalami kendala atau kerusakan.

Usaha pelayanan *after sale service* langsung kepada pelanggan dilakukan PT. SEID dengan cara membuka unit pelayanan *service center* pada setiap kota atau setiap wilayah di Indonesia yang terdapat banyak pelanggan dan merupakan pangsa pasar produk-produk elektronik SHARP. Dengan jumlah unit *service center* yang banyak dan tersebar di seluruh Indonesia, tentu saja dalam pelaksanaan operasionalnya membutuhkan koordinasi yang baik dari kantor pusat, terutama mengenai penyediaan logistik dan pengelolaan *inventory*, yang menunjang aktivitas *service*, sehingga setiap permasalahan dan kebutuhan setiap unit *service center* dapat terakomodir dengan baik. Oleh karena itu, pelaksanaan pengelolaan *logistic* dan *inventory*, yang dilakukan kantor pusat untuk menunjang pelaksanaan kegiatan setiap unit *service center* (*Branch*, SDSS dan SSR), menjadi topik yang menarik dalam pelaksanaan program magang ini.

## **1.2. Ruang Lingkup Magang**

Penulis membatasi pelaksanaan kegiatan, penelitian dan proses pembuatan laporan *internship* (Praktek Kerja Lapangan), yaitu pada PT. Sharp Electronics Indonesia, Departemen *Customer Satisfaction – Strategy & Promotion* pada bagian *Operational Network Support*, yang memfasilitasi kebutuhan, menjadi pusat administrasi, serta mengontrol aktivitas usaha *service Branch*, SDSS dan SSR.

---

<sup>1</sup> <http://sharp-indonesia.com/new/tentang-sharp/penghargaan.html>

### **1.3. Tujuan, Tempat, dan Waktu Magang**

#### **1.3.1 Tujuan dan manfaat**

- a. Menambah pengetahuan dan pengalaman akan penerapan ilmu *management*
- b. Melatih dan mengembangkan analisa serta aplikasi praktek penerapan ilmu di dunia kerja nyata, yang termasuk dalam pematangan kemampuan *softskill* dan *hardskill* sebagai sarana peningkatan pengetahuan praktis disamping pengetahuan teori.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan kemandirian mahasiswa melalui pemahaman akan budaya kerja *professional* yang menuntut kerjasama, ketepatan waktu, kepemimpinan, dan tanggung jawab.
- d. Menumbuhkan kepekaan dalam menangkap permasalahan kerja, menganalisis, dan menyelesaikannya sesuai dengan ilmu yang dimiliki dan dipelajari di kelas.
- e. Menyesuaikan dan mempersiapkan diri untuk dapat terjun langsung dalam menghadapi lingkungan kerja setelah menyelesaikan studi
- f. Membuat suatu laporan berbentuk karya tulis yang dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi peningkatan *management* perusahaan
- g. Melaksanakan program kuliah wajib yakni praktek kerja lapangan, dan menggunakan hasil serta data-data untuk dikembangkan menjadi tugas akhir.

#### **1.3.2. Tempat dan Waktu Magang**

Lokasi : PT. Sharp Electronics Indonesia  
Jl. Swadaya IV Kel. Rawaterate Cakung  
Pulogadung, Jakarta-Timur

Waktu : 15 Juli 2010 – 22 September 2010

Durasi : 2 Bulan

Departemen : *Customer Satisfaction (CS) – Strategy and Promotion*