

# Manajemen SDM

*Implementasi SDM dalam Meningkatkan  
Kinerja Karyawan*

**Andita Hermawanto, Sinta Wahyuni, Muhammad Avif Fauzi  
Mifta Ul 'Ulum, Surya Wahyu Supriono, Bagus Haryo Bintoro  
Sintia Aprilliyana Salsabilla, Nabilah Dwi Rakhma  
Cyntia Riskayana Situmorang, Dita Tri Nurjanah**

*Editor:*

***Andita Hermawanto, Nabilah Dwi Rakhma  
dan Widarta, S.E., M.M.***

## Kata Pengantar

### **Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan**

Penulis:  
Andita Hermawanto, dkk

Editor:  
Andita Hermawanto, Nabilah Dwi Rakhma  
dan Widarta, S.E., M.M.  
Layout: Zulfa  
Cover: Nita

Diterbitkan oleh:



#### **CV. Harfa Creative**

📍 Jl. Cibadak, Astanaanyar, Bandung  
☎ +62887-0773-1383 ✉ redaksi.harfa@gmail.com

QRBN: 62-166-9781-347

Cetakan pertama, April 2024  
14 x 20 cm, 182 hlm

Hak cipta dilindungi undang-undang  
*All right reserved*

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk  
dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang telah melimpahkan berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan program magang mahasiswa Universitas Mercu Buana Yogyakarta dan menyusun buku yang berjudul “Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”.

Dalam perjalanan magang ini, penulis mengalami berbagai pengalaman yang sangat berharga. Penulis belajar bagaimana pentingnya penerapan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan di berbagai jenis organisasi, mulai dari perusahaan swasta hingga koperasi dan UMKM.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama pelaksanaan magang. Terima kasih kepada pimpinan dan staf di perusahaan swasta, koperasi, dan UMKM yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar dan berkontribusi.

Buku ini bertujuan untuk memenuhi tugas dari Bapak Widarta, SE, MM, dosen mata kuliah Workshop Manajemen. Tidak lupa, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing magang yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga dan dapat menjadi bekal di masa depan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan peningkatan di masa mendatang.

Yogyakarta, 2 April 2024

Tim Penulis

## Daftar Isi

Kata Pengantar .....	3
Daftar Isi.....	5
<b>Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Koprasi Simpan Pinjam CU Damita.....</b>	<b>7</b>
Sinta Wahyuni, Drs. Subarjo, M.Si.	
<b>Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Kembar-Net .....</b>	<b>21</b>
Muhammad Avif Fauzi, Drs. Subarjo, M.Si.	
<b>Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Operasional pada Mitra <i>Telephony Marketing Agent</i> di Perusahaan Berjalan Member of Astra.....</b>	<b>39</b>
Mifta Ul 'Ulum, Dr. Drs. Hamzah Gunawan, M.M.	
<b>Peningkatan Kemampuan Digitalisasi pada Karyawan Berjalan Digital Operation Center .....</b>	<b>53</b>
Andita Hermawanto, Widarta, SE., MM	
<b>Evaluasi Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Hidden Konveksi.....</b>	<b>76</b>
Surya Wahyu Supriono, Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T.	

**Peningkatan Kinerja Karyawan dan Pembenahan Tata Kelola Sumber Daya Manusia pada Cafe Etlabora ..... 88**

Bagus Haryo Bintoro, Rina Dwiarti, S.E., M.Si.

**Pelatihan Sistem Digitalisasi terhadap Karyawan Witel Magelang Guna Meningkatkan Efektivitas dan Etos Kerja..... 101**

Sintia Aprilliyana Salsabilla, Drs. Subarjo, M.Si.

**Peningkatan Efisiensi dalam Pemantauan Pelaksanaan Kinerja Karyawan Melalui E-Kinerja Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo.....119**

Nabilah Dwi Rakhma, Dr. Drs. Hamzah Gunawan, M.M.

**Peningkatan Pelayanan dan Kedisiplinan Kerja Melalui Evaluasi Karyawan CV. Santi Jaya Indonesia Godean, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta ..... 135**

Cyntia Riskayana Situmorang, Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T.

**Peningkatan Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai di KUD Tani Makmur ..... 155**

Dita Tri Nurjanah, Dr. Audita Nuvriasari, S.E., M.M.

Daftar Pustaka ..... 166

Biografi Penulis..... 173

**Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Koperasi Simpan Pinjam CU Damita**

*Sinta Wahyuni  
Drs. Subarjo, M.Si.*

**1) Pendahuluan**

Koperasi Simpan Pinjam Credit Union Damita atau KSP CU Damita berdiri tanggal 26 November 2012. Pendirinya adalah Bapak Yosep Fortunatus Semana, S.H., M.H KSP CU Damita berdiri berawal dari keperihatinan bagaimana susahanya orang kecil, lemah, miskin, tersingkir dan difabel untuk mengakses lembaga keuangan formal baik konvensional maupun bank moderen dan lembaga keuangan lainnya begitu sulit persyaratan untuk megakesnya karena harus dengan persyaratan yang rumit. Atas dasar kenyataan itulah muncul ide mendirikan KSP CU Damita, agar dapat melayani anggota dengan cepat, tepat dan murah.

KSP CU Damita telah mendapatkan Pengesahan Badan Hukum Nasional dari Pemerintah Cq.Kementrian Koperasi dan UMKM Republik Indonesia yaitu pada tanggal 07 Juli 2017 dengan No. BH: 004647/BH/M.KUKM.2/VII/2017 dengan wilayah beroperasi di seluruh wilayah

Indonesia, telah mendapatkan NIK dari Kementrian Koperasi dan UMKM dengan No. 3404080030005.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian dalam pasal 31 menyatakan bahwa “Pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan pengelolaan koperasi dan usahanya kepada rapat anggota”. Dan pasal 30 ayat 1 dan 2 “Tugas dan wewenang pengurus dalam mengelola koperasi”. Pengurus selaku kuasa rapat anggota melakukan kegiatan semata-mata untuk kepentingan dan kemanfaatan koperasi beserta anggotanya sesuai dengan keputusan rapat anggota.

Koperasi simpan pinjam Credit Union Damita atau disingkat menjadi KSP CU Damita yang merupakan lembaga koperasi jasa keuangan yang berasal dari anggota dan untuk anggota, Credit-Credo yang berarti percaya, Union atau kelompok/kumpulan orang-orang yang saling percaya.

## 2) Visi dan Misi

Visi

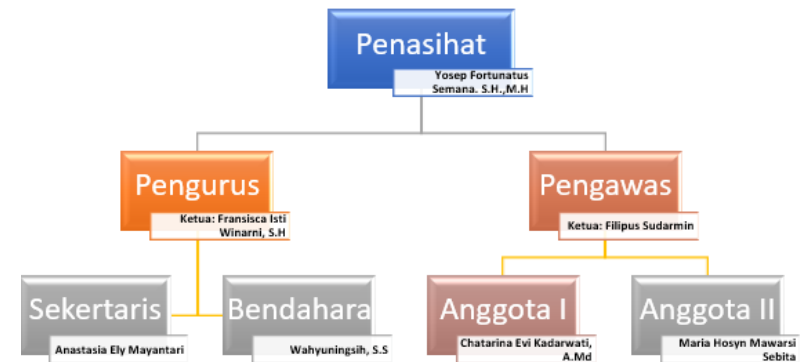
Terwujudnya lembaga keuangan yang mandiri, profesional, legal dan terpercaya melalui swadaya, solidaritas dan pendidikan.

Misi

Membina sikap gotong royong dan kerjasama atas dasar saling percaya dalam membangun ekonomi anggota untuk mencapai kesejahteraan.

## 3) Struktur Kepengurusan

### STRUKTUR KEPENGURUSAN KOPERASI SIMPAN PINJAM CU DAMITA



## 4) Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor yang mendorong tercapainya produktivitas kerja karyawan yang maksimal, sehingga dapat memberikan kinerja terbaik kepada perusahaan. Perusahaan perlu mengidentifikasi kebutuhan organisasi sehingga perusahaan dapat menerapkan jenis program pelatihan dan pengembangan apa yang akan diberikan kepada karyawan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan dalam suatu

perusahaan atau organisasi, maka dapat dimungkinkan terjadi peningkatan produktivitas kerja, yang juga dikarenakan para karyawan telah memiliki modal atau kemampuan yang cukup untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

Pelatihan ialah proses yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan secara teknis, maupun untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan pengembangan ialah proses yang dirancang demi meningkatkan kemampuan secara konseptual, memperluas human relation dan kemampuan dalam hal mengambil keputusan.

Pelatihan dan pengembangan ini bertujuan untuk meningkatkan, mengembangkan dan membekali kompetensi kerja untuk meningkatkan kesejahteraan, produktivitas dan kemampuan karyawan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita. Selain itu, untuk mempersiapkan tenaga ahli serta terampil dalam menyerap dan mengambil alih teknologi untuk kebutuhan koperasi, serta mempersiapkan pendidikan bagi para karyawan dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk mengembangkan karir pada berbagai bidang sesuai dengan keterampilan para karyawan.

Baik pelatihan maupun pengembangan karyawan, keduanya memberikan pengetahuan praktis untuk menambah kapabilitas karyawan, meningkatkan kinerja karyawan dan membantu karyawan mengurangi kesalahan

dalam bekerja. Keduanya pun sudah diterapkan kepada para karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita baik untuk karyawan yang sudah berpengalaman dalam bekerja, maupun karyawan baru.

### **A. Permasalahan Lokasi Magang**

Berdasarkan hasil yang sudah didapat penulis dalam mengamati Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi indikasi bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan masih belum efektif, seperti masih terdapat beberapa karyawan yang tidak menyelesaikan tugas serta pekerjaannya secara tepat waktu, sehingga mereka lembur dengan alasan pekerjaan yang seharusnya sudah selesai malah belum selesai, terdapat beberapa karyawan yang memiliki pengetahuan yang kurang sehingga program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan belum optimal.

Adanya pandemi covid-19 ini tidak berpengaruh secara keseluruhan dalam Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita, karena di koperasi ini bukannya mengurangi karyawan malah menambah karyawan. Selain itu kegiatan yang biasanya dapat dilakukan secara tatap muka harus di rubah menjadi kegiatan online, pandemi ini juga menyebabkan terjadinya penurunan angsuran pinjaman anggota dan tidak adanya penambahan anggota koperasi. Namun, untuk saat ini semua kegiatan di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita

sudah kembali berjalan dengan normal dan sesuai protokol kesehatan yang berlaku.

## **AKTIVITAS SOLUTIF DALAM MAGANG**

### **A. Kegiatan Magang**

Penulis melakukan kegiatan magang di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita yang berlokasi Jl. Kebun Agung, Dusun Nganti, Sendangadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan magang dimulai pada tanggal 08 Mei 2023 dan berakhir pada 09 Mei 2023, dijadwalkan enam hari dalam satu minggu dan dilaksanakan selama satu bulan. Dalam pelaksanaannya penulis mengikuti prosedur di koperasi, untuk hari masuk kerja yaitu hari senin sampai hari sabtu dan jam kerja bagi mahasiswa magang mulai dari jam 08.00-14.00 WIB. Pelaksanaan magang ini bertujuan untuk mengasah pengetahuan dan keterampilan yang penulis peroleh selama masa perkuliahan. Penulis diberi tugas membantu pekerjaan karyawan di bagian personalia dan membantu pekerjaan yang berkaitan dengan kegiatan perkoperasian.

Kegiatan yang dilakukan penulis setiap hari selama magang sebenarnya monoton atau hanya itu-itu saja. Berikut kegiatan yang telah dilakukan penulis selama magang, untuk minggu pertama kegiatan yang dilakukan yaitu mengikuti brifing karena biasanya para karyawan melakukan brifing pagi setiap hari jumat lalu di ganti dihari sabtu, setelah itu melakukan pengenalan terhadap

lingkungan koperasi dan berkenalan dengan para karyawan. Selain itu, membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan seperti merekap transaksi harian, membantu melayani anggota yang ingin melakukan transaksi (menabung atau mengambil tabungan, membayar angsuran, membayar donasi) dan menulis slip keluar masuk.

Minggu kedua kegiatan yang dilakukan, yaitu masih seputar kegiatan yang berkaitan dengan perkoperasian. Seperti membantu melayani anggota koperasi, menulis data anggota baru, memasukkan data pinjaman anggota, merekap transaksi harian, membantu mengecek data anggota yang sudah lunas dan yang belum, membantu menghitung uang biasanya dilakukan saat pelayanan sudah tutup, mendata kegiatan atau pekerjaan harian yang sudah dilakukan para karyawan dan pada minggu ini penulis mengikuti kegiatan pendidikan anggota baru (karyawan) serta membantu menghandle jalannya kegiatan pendidikan tersebut.

Minggu ketiga yang dilakukan penulis, membantu melayani anggota koperasi, merekap transaksi harian, menulis slip keluar masuk, membantu menghitung uang, menulis data anggota baru, memasukkan data pinjaman anggota dan mendata kegiatan atau pekerjaan harian yang sudah dilakukan karyawan.

Minggu keempat atau minggu terakhir kegiatan magang yang dilakukan, yaitu mengikuti brifing, membantu melayani anggota, merekap transaksi harian,

memasukkan data anggota baru, mendata pekerjaan harian yang sudah dilakukan karyawan dan karena akhir bulan maka membantu menghitung jam kerja karyawan untuk urusan gaji. Selain itu, penulis mengikuti kunjungan ke rumah salah satu anggota koperasi yang baru saja meninggal untuk menyampaikan belasungkawa dan menyerahkan donasi (santunan) untuk ahli waris, karena biasanya anggota koperasi yang baru saja meninggal akan mendapatkan donasi dari koperasi dengan ketentuan yang berlaku di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita.

## B. Aktivitas Solutif

Aktivitas solutif adalah aktivitas yang digunakan untuk mencari solusi terhadap sebuah permasalahan yang sesuai dengan bidang keilmuan yang dimiliki dan perkembangan ilmu pengetahuan yang ada. Perkembangan dan pertumbuhan perusahaan mempersyaratkan ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang andal. Upaya menyediakan sumber daya tersebut dapat diperoleh melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas menurut kebutuhan perusahaan dapat diperoleh melalui program pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan dan pengembangan karyawan merupakan faktor yang mendorong tercapainya produktivitas kerja karyawan yang maksimal sehingga dapat memberikan kinerja terbaik pada perusahaan. Perusahaan perlu mengidentifikasi program pelatihan dan

pengembangan apakah sudah efektif, sehingga dapat diketahui permasalahan yang terjadi dan mencari solusinya.

Dari uraian permasalahan yang penulis bahas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita yaitu program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan masih belum optimal. Berikut uraian solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut:

- 1) Permasalahan karyawan tidak menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu

Permasalahan ini sering terjadi di koperasi, karena beberapa karyawan sering lembur dengan alasan pekerjaan belum selesai. Pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan pada hari itu namun malah ditunda-tunda dalam pengerjaannya.

Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan cara pemberian deadline atau target kerja. Dengan adanya target maka dituntut harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, sehingga karyawan memiliki patokan waktu kapan pekerjaan harus mulai dikerjakan dan diselesaikan. Hal tersebut akan membuat pola kerja karyawan lebih disiplin, teratur dan tidak berantakan.

- 2) Permasalahan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan belum optimal

Permasalahan selanjutnya adalah program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan belum



optimal, karena ada beberapa karyawan yang masih kurang pengetahuannya. Sebab mengapa permasalahan ini bisa terjadi, karena setelah diadakan pelatihan dan pengembangan tidak ada evaluasi dari program pelatihan dan pengembangan. Sehingga tidak mengetahui apakah target dari program tersebut sudah tercapai atau malah sebaliknya.

Solusi dari permasalahan ini adalah dengan cara menilai karyawan selama pelaksanaan, memantau karyawan setelah mengikuti program dan menilai hasil kinerja karyawan. Hal tersebut dilakukan agar mengetahui apakah karyawan yang telah mengikuti pelatihan dan pengembangan memiliki perubahan atau tidak. Sehingga dapat diketahui bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan sudah mencapai target yang ditentukan dan dilakukan secara optimal. Dengan demikian evaluasi program pelatihan dan pengembangan digunakan untuk memperoleh informasi terkait dengan kekurangan yang ada sehingga nantinya program ini dapat diperbaiki dan diberikan keputusan apakah dapat dilanjutkan atau tidak. Evaluasi program pelatihan dan pengembangan juga dapat digunakan untuk mengetahui dampak dari program ini terhadap peningkatan hasil kinerja karyawan.

## **PERUBAHAN YANG SUDAH DIHASILKAN**

Magang adalah proses di mana mahasiswa melakukan kegiatan langsung di lapangan untuk mengenal praktik kerja lapangan seperti apa. Dalam program ini mahasiswa dituntut untuk melakukan dan memberikan solusi dari adanya permasalahan yang terjadi di tempat magang atau praktik kerja lapangan berdasarkan bidang keilmuan yang telah dipelajari oleh mahasiswa dalam masa perkuliahan. Selain itu, agar mahasiswa dapat mengembangkan keahlian dan ketrampilannya di dunia kerja. Universitas Mercu Buana Yogyakarta memberikan keleluasaan pada mahasiswa untuk mencari tempat magang di tempat yang diinginkan. Oleh karena itu, penulis melakukan magang di salah satu koperasi yaitu Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita yang berlokasi di Jl. Kebon Agung, Dusun Nganti, Sendangadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Derah Istimewa Yogyakarta.

Dalam pelaksanaan magang penulis melakukan beberapa kegiatan yang dilakukan untuk melakukan perubahan dari permasalahan di tempat magang. Perubahan yang sudah dihasilkan di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita selama magang, berupa para karyawan sudah mulai ada perubahan setelah mengikuti program pelatihan dan pengembangan melalui pendidikan karyawan. Selain itu, program pelatihan dan pengembangan sudah mulai mencapai target, karena para karyawan sudah ada perubahan seperti disiplin dalam mengerjakan pekerjaannya, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki

karyawan sudah mulai bertambah. Dikarenakan adanya evaluasi dari program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dapat diketahui bahwa program tersebut sudah berjalan secara optimal.

## **EVALUASI DAN PELAJARAN BERTHARGA**

### **A. Evaluasi Hasil Magang**

Adanya magang atau praktik kerja lapangan di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita selama satu bulan yaitu pada bulan Mei sampai Juni. Penulis mengerjakan tugas yang diberikan dan telah melakukan beberapa perubahan atas permasalahan yang terjadi di lokasi magang, penjelasan terkait permasalahan dan perubahan telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Adapun evaluasi dari hasil magang yang telah penulis lakukan terkait proses pelaksanaan. Tentu saja terdapat kendala yang terjadi selama mengerjakan kegiatan magang, seperti kendala dalam meminta perizinan dan persetujuan dalam mengusulkan pendapat berupa solusi atas permasalahan yang terjadi. Karena usulan yang diberikan tidak langsung diterima dan perlu proses dalam merealisasikannya. Selain itu, dengan adanya peraturan dan sistem yang baru tentunya terdapat kendala ketika menjalankan dan menyesuaikan hal baru tersebut. Namun seiring dengan berjalannya waktu maka peraturan dan sistem yang baru akan menjadi hal yang biasa untuk dilakukan.

### **B. Pembelajaran Berharga**

Dari adanya kegiatan magang di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita, tentunya penulis mendapatkan banyak pelajaran berharga selama melaksanakan kegiatan magang di koperasi tersebut. Berikut beberapa pelajaran berharga yang penulis dapatkan selama proses magang, yaitu:

- 1) Penulis dapat mengetahui peraturan dan sistem kerja yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita. Karena peraturan yang ditetapkan di Cu Damita berbeda dengan koperasi lainnya, seperti pemberian donasi atau santuna kepada anggota koperasi yang baru saja meninggal, serta jenis produk simpanan dan pinjaman yang ditawarkan bermacam-macam.
- 2) Menambah pengetahuan dan menambah relasi dengan para karyawan yang bekerja di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita.
- 3) Penulis mengetahui pentingnya attitude. Tersenyum dan bersikap sopan dengan para karyawan, karena menjadi orang yang supel merupakan poin penting dalam berbaur di dunia kerja. Attitude yang baik akan mudah disenangi oleh orang-orang sekitar.
- 4) Mulai bisa membayangkan bekerja itu seperti apa. Kegiatan magang bisa menjadi sasaran untuk mengetahui dunia kerja sesungguhnya. Penulis jadi mengetahui seperti apa gambaran pekerjaan secara lebih detail.

Demikian pelajaran berharga yang penulis dapatkan selama melakukan kegiatan magang di Koperasi Simpan Pinjam Cu Damita.



## **Strategi Pengelolaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Kembar-Net**

*Muhammad Avif Fauzi, Drs. Subarjo, M.Si.*

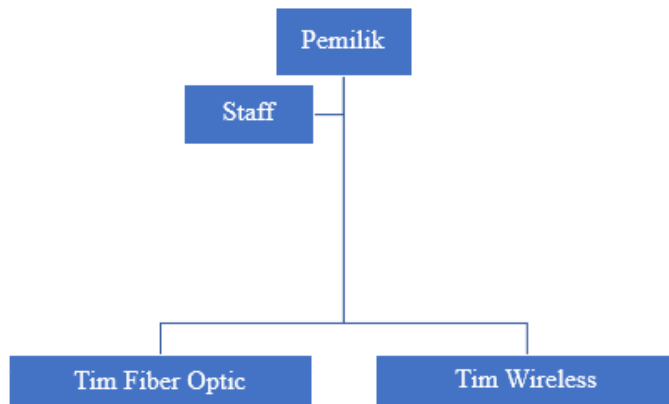
### **1. Pendahuluan**

Bisnis jasa internet, seperti Kembar-Net di Gatak, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, memegang peran penting dalam mendukung konektivitas dan akses informasi di era revolusi digital. Dengan fokus pada penyediaan paket internet, layanan broadband, dan solusi konektivitas lainnya, serta menjalin kerja sama dengan ISP terkemuka seperti MegaData, bisnis ini berhasil menciptakan fondasi yang kokoh sebagai penyedia layanan internet. Perjalanan bisnis mereka, mulai dari awal berdiri sebagai RT/RW Net hingga transformasi menjadi Kembar-Net, ditandai oleh peningkatan jumlah pelanggan dan adaptasi terhadap perubahan teknologi, seperti penggunaan kabel fiber optic untuk meningkatkan kualitas layanan.

Meskipun menghadapi cobaan seperti ambruknya tower pada tahun 2019, Kembar-Net berhasil bangkit dan berkembang pesat, terutama di tengah pandemi COVID-19 di tahun 2020 yang meningkatkan permintaan akan layanan internet. Bisnis ini tetap beroperasi dalam skala mikro, dimiliki oleh Bapak Arif Achromi, dan menjalankan operasionalnya tanpa karyawan tetap. Fleksibilitas dan

efisiensi operasional menjadi kunci kesuksesan mereka, meskipun mereka mungkin akan mempertimbangkan penambahan karyawan tetap atau perubahan struktur organisasi seiring dengan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

### Struktur Organisasi



Keterangan tentang struktur organisasi di Kembar-Net sebagai berikut :

1. Pemilik memiliki peran sentral dalam mengelola dan mengawasi perusahaan serta bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis dan tujuan bisnis.
2. Staff bertugas memantau dan mengelola jaringan serta menangani keluhan pelanggan, berperan sebagai eksekutor operasional di bawah arahan pemilik.

3. Tim fiber optik bertanggung jawab atas pemasangan dan pemeliharaan kabel fiber optik untuk koneksi yang andal bagi pelanggan baru.
4. Tim wireless fokus pada pemasangan dan pemeliharaan perangkat nirkabel untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan, serta menangani permasalahan teknis terkait jaringan nirkabel. Tujuan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

Tujuan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan:

1. Melaksanakan berbagai kegiatan Kuliah Kerja Lapangan sesuai dengan bidang konsentrasi yang diambil, serta memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses manajemen, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan oleh Kembar-Net.
2. Pemahaman Sistem Manajemen, Strategi Pengelolaan, dan Pengembangan SDM: Menggali informasi tentang sistem manajemen, strategi pengelolaan, dan pengembangan Sumber Daya Manusia yang diterapkan oleh Kembar-Net.
3. Pengalaman dan Relasi di Dunia Kerja: Bertujuan untuk menambah pengalaman mahasiswa dalam lingkungan pekerjaan di UMKM yang berfokus pada bidang telekomunikasi, sekaligus memperluas jaringan relasi di dunia kerja.
4. Pelatihan di Lapangan Pekerjaan Telekomunikasi: Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk

melatih diri di lapangan pekerjaan di sektor telekomunikasi, khususnya dengan mendalami praktik yang dilakukan oleh Kembar-Net.

Manfaat Kuliah Kerja Lapangan (KKL):

1. Bagi Mahasiswa:

- Melatih dan menerapkan ilmu yang dipelajari di kampus.
- Meningkatkan kompetensi, memperluas jaringan, serta mendapatkan wawasan dan pengalaman kerja.

2. Bagi Universitas Mercu Buana Yogyakarta:

- Evaluasi laporan KKL sebagai dasar perbaikan dan peningkatan program di masa depan.
- Memperkenalkan institusi kepada Kembar-Net untuk peluang kerja sama dan rekrutmen lulusan.
- Membangun hubungan positif dan pertukaran informasi terkait program magang.

3. Bagi Kembar-Net:

- Mendapatkan bantuan tenaga dan pemikiran dari mahasiswa sesuai dengan ilmu yang dipelajari.
- Mengenal dan menilai kinerja mahasiswa, khususnya jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Membentuk kriteria kerja yang dibutuhkan dan menjalin hubungan harmonis dengan universitas.

2. Metode Pelaksanaan

Kegiatan KKL di Kembar-Net dipandu oleh seorang pembimbing lapangan dan seorang Dosen Pembimbing. Pembimbing lapangan memberi arahan praktis, sedangkan pembimbing akademik memastikan mahasiswa menjalankan kegiatan KKL dengan melibatkan:

- a. Praktik Kerja: Mahasiswa menerapkan pengetahuan di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian, khususnya strategi pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia di Kembar-Net.
- b. Wawancara dan Observasi: Mahasiswa melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang manajemen sumber daya manusia di Kembar-Net, serta observasi langsung untuk mengumpulkan data primer.
- c. Dokumentasi: Dokumentasi penting untuk melengkapi informasi yang diperoleh selama KKL. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman praktis yang mendalam kepada mahasiswa.

Tabel 1. Permasalahan utama dan solusi yang diterapkan pada Strategi Pengelolaan dan pengembangan kinerja sumber daya manusia di Kembar-Net.

No.	PERMASALAHAN	SOLUSI PROGRAM
1	Ketidaksesuaian Keterampilan dengan Tuntutan Kembar-Net: Pekerja Kembar-Net menghadapi kesulitan dalam menjaga ketidaksesuaian keterampilan mereka dengan tuntutan bisnis telekomunikasi yang terus berubah, menghambat kemampuan UMKM untuk tetap kompetitif.	Audit Keterampilan dan Kebutuhan: Melakukan audit keterampilan pekerja secara berkala dan menyusun rencana pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis telekomunikasi. Ini melibatkan identifikasi keterampilan yang diperlukan dan penyusunan program pelatihan yang tepat.
2	Kurangnya Fokus pada Pengembangan <i>Soft Skills</i> : Kesulitan dalam menangani pengembangan <i>soft skills</i> seperti keterampilan komunikasi dan kepemimpinan, yang sangat penting dalam lingkungan kerja yang terus berkembang.	Pengembangan <i>Soft Skills</i> : Memasukkan program pengembangan <i>soft skills</i> dalam rencana pelatihan, dengan menyediakan <i>workshop</i> atau pelatihan khusus yang berfokus pada aspek-aspek tersebut.
3	Tidak Terukurnya Evaluasi Kinerja dan Pengembangan: Tidak adanya sistem evaluasi kinerja yang terukur dapat menghambat upaya perusahaan untuk mengidentifikasi keberhasilan program pengembangan dan	Evaluasi Kinerja dan Program yang Terukur: Menerapkan sistem evaluasi kinerja yang terukur dan merinci indikator keberhasilan untuk program pengembangan SDM. Melakukan evaluasi secara

membuat perbaikan yang diperlukan.	rutin dan mendapatkan umpan balik dari pekerja untuk terus memperbaiki program dan meningkatkan efektivitasnya.
------------------------------------	---

### 3. Hasil Pembahasan

#### a. Uraian Program Kegiatan KKL

Selama KKL dari 20 November 2023 hingga 20 Desember 2023, saya bekerja di Kembar-Net selama 6 jam per hari, 6 hari seminggu. Fokus utama magang ini adalah belajar strategi pengelolaan sumber daya manusia di UMKM. Selama magang, saya berkolaborasi dengan tim untuk mengatasi masalah manajemen yang ada. Kami berkomunikasi dan berbagi ide untuk meningkatkan kinerja UMKM, terutama dalam layanan wifi. Saya belajar strategi yang diterapkan oleh Kembar-Net untuk memastikan kepuasan pelanggan. Pengalaman ini tidak hanya memberi saya wawasan praktis, tetapi juga memungkinkan saya untuk membantu meningkatkan kinerja UMKM.

- Ketidaksesuaian Keterampilan dengan Tuntutan Bisnis Telekomunikasi

Pekerja Kembar-Net mengalami kesulitan dalam menjaga ketidaksesuaian keterampilan mereka dengan tuntutan bisnis telekomunikasi yang terus berubah.

Dengan teknologi dan kebutuhan pelanggan yang berkembang pesat, pekerja perlu memiliki keterampilan yang sesuai untuk mengelola, memelihara, dan meningkatkan layanan wifi agar tetap bersaing di pasar yang kompetitif. Keterbatasan dalam hal keterampilan dapat menghambat kemampuan Kembar-Net untuk tetap relevan dan memuaskan pelanggan yang berlangganan layanannya.

Program solusi yang diusulkan adalah melakukan audit keterampilan secara berkala dan menyusun rencana pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis telekomunikasi. Penerapannya di Kembar-Net melibatkan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Audit Keterampilan:
  - Melakukan evaluasi keterampilan pekerja di Kembar-Net yang terlibat dalam manajemen dan penyediaan layanan WiFi.
  - Mengidentifikasi kesenjangan antara keterampilan yang dimiliki dengan tuntutan bisnis telekomunikasi, termasuk pemahaman terkini tentang teknologi WiFi.
- 2) Identifikasi Keterampilan yang Diperlukan:
  - Menentukan keterampilan kunci yang dibutuhkan untuk menghadapi perkembangan dalam industri telekomunikasi, seperti manajemen jaringan, keamanan data, dan pelayanan pelanggan.

- Mengidentifikasi keterampilan yang mendukung upaya Kembar-Net untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan WiFi.
- 3) Penyusunan Rencana Pengembangan:
    - Menyusun rencana pengembangan keterampilan berdasarkan hasil audit, dengan fokus pada memperbaiki ketidaksesuaian yang ditemukan.
    - Menetapkan prioritas pengembangan keterampilan yang dapat memberikan dampak positif pada kinerja dan keberlanjutan bisnis.
  - 4) Program Pelatihan yang Tepat:
    - Mengembangkan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis telekomunikasi dan keterampilan yang ditemukan dalam audit.
    - Contoh: Pelatihan tentang teknologi terbaru dalam manajemen jaringan WiFi dan strategi pelayanan pelanggan yang efektif.
  - 5) Implementasi dan Evaluasi:
    - Melaksanakan program pelatihan sesuai dengan rencana yang telah disusun.
    - Pentingnya untuk menganalisis dan mengevaluasi keterampilan pelaku bisnis dalam konteks bisnis telekomunikasi yang cepat berubah (Refni Sukmadewi dkk., 2021)

Setelah mengimplementasikan program solusi, pekerja di Kembar-Net dapat menunjukkan peningkatan dalam penanganan teknologi terkini dalam manajemen WiFi dan menerapkan strategi pelayanan pelanggan yang lebih efektif. Hal ini dapat tercermin dalam peningkatan kepuasan pelanggan, pengurangan keluhan terkait layanan WiFi selama melaksanakan KKL, dan peningkatan reputasi Kembar-Net di pasar. Peningkatan keterampilan juga dapat membantu Kembar-Net untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan dalam industri telekomunikasi.

- Kurangnya Fokus pada Pengembangan *Soft Skills*

Pengembangan *soft skills* merupakan proses penting dalam pendidikan dan pelatihan, karena kemampuan seperti berkomunikasi, kerja sama, kreativitas, dan manajemen waktu sangat penting dalam menghadapi tantangan di dunia kerja (Safitri, 2022). Dalam lingkungan bisnis jasa WiFi seperti Kembar-Net, terdapat kesulitan dalam menangani pengembangan *soft skills*, seperti keterampilan komunikasi dan kepemimpinan. Keterampilan ini menjadi sangat penting karena dalam bisnis ini interaksi dengan pelanggan, kerja sama tim, dan kemampuan untuk memimpin menjadi faktor kunci kesuksesan. Kurangnya fokus pada pengembangan *soft skills* dapat menghambat kinerja individu dan tim, serta

mengurangi kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan kerja yang terus berkembang.

Program solusi yang diusulkan adalah memasukkan program pengembangan *soft skills* dalam rencana pelatihan di Kembar-Net. Langkah-langkah implementasinya mencakup:

- 1) Identifikasi Kebutuhan *Soft Skills* di Kembar-Net:
  - Melakukan evaluasi untuk menentukan kebutuhan khusus *soft skills* di Kembar-Net, seperti keterampilan komunikasi pelanggan dan kepemimpinan tim teknis.
  - Melakukan survei kepuasan pelanggan untuk menilai kualitas interaksi dengan staf, serta penilaian kinerja tim dalam proyek-proyek kritis.
- 2) Penyusunan Program Pelatihan:
  - Menyusun program pelatihan yang berfokus pada pengembangan *soft skills* yang diperlukan, termasuk keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan kemampuan beradaptasi.
  - Membuat *workshop* untuk meningkatkan keterampilan presentasi, simulasi peran untuk melatih kepemimpinan, dan sesi pelatihan untuk meningkatkan keterampilan konflik dan penyelesaian masalah.
- 3) Pelaksanaan Pelatihan:



- Melibatkan staf Kembar-Net dalam pelatihan berkala, baik secara individu maupun dalam kelompok.
  - Mengadakan bulanan atau perempat sesi pelatihan untuk semua pekerja yang mencakup topik-topik *soft skills*.
- 4) Pengukuran dan Evaluasi:
- Mengukur efektivitas program dengan mengevaluasi kemajuan dalam pengembangan *soft skills*.
  - Melakukan penilaian keterampilan komunikasi melalui studi kasus pelanggan yang diberikan kepada staf untuk menilai respons dan solusi yang diberikan.

Setelah menerapkan program solusi, diharapkan akan terjadi peningkatan signifikan dalam keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan kerja sama tim di Kembar-Net. Misalnya, staf mungkin menunjukkan peningkatan dalam memberikan layanan pelanggan yang lebih baik, lebih efektif dalam berkomunikasi satu sama lain, dan lebih mampu memimpin tim dalam mengatasi tantangan bisnis. Peningkatan ini dapat tercermin dalam peningkatan kepuasan pelanggan, peningkatan produktivitas, dan atmosfer kerja yang lebih positif di lingkungan Kembar-Net.

- Tidak Terukurnya Evaluasi Kinerja dan Pengembangan
  - Kembar-Net menghadapi masalah dengan tidak adanya sistem evaluasi kinerja yang terukur, sehingga menghambat kemampuan perusahaan untuk mengidentifikasi keberhasilan program pengembangan dan membuat perbaikan yang diperlukan. Ketidakterukuran ini dapat menghambat pemahaman yang mendalam tentang dampak program pengembangan SDM dan menghalangi upaya perusahaan untuk mengoptimalkan efektivitasnya. Evaluasi kinerja dan pengembangan karyawan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, kualitas, dan kepuasan pelanggan (Choirisa & Harianto, 2021).
  - Program solusi yang diusulkan adalah menerapkan sistem evaluasi kinerja yang terukur dan merinci indikator keberhasilan untuk program pengembangan SDM di Kembar-Net. Langkah-langkah implementasinya mencakup:
    - 1) Penyusunan Indikator Keberhasilan:
      - Menyusun indikator keberhasilan yang terukur dan terkait langsung dengan tujuan program pengembangan SDM.
      - Peningkatan produktivitas pekerja, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan tingkat retensi pekerja.

- 2) Implementasi Sistem Evaluasi Kinerja:
  - Menerapkan sistem evaluasi kinerja yang mencakup pengukuran indikator keberhasilan yang telah ditetapkan.
  - Melakukan penilaian kinerja secara berkala, termasuk evaluasi terkait dengan peningkatan keterampilan dan kemampuan setelah mengikuti pelatihan.
- 3) Evaluasi Rutin:
  - Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja pekerja dan dampak program pengembangan SDM.
  - Menerapkan evaluasi kuartalan atau setengah tahunan untuk melihat progres individu dan tim terhadap tujuan perusahaan.
- 4) Umpan Balik Pekerja:
  - Mendapatkan umpan balik dari pekerja mengenai program pengembangan SDM dan pelaksanaan evaluasi kinerja.
  - Melakukan survei kepuasan pekerja dan sesi wawancara untuk mendapatkan masukan langsung.
- 5) Perbaikan Berkelanjutan:
  - Menggunakan hasil evaluasi untuk membuat perbaikan berkelanjutan pada program pengembangan SDM.

- Menyesuaikan konten pelatihan berdasarkan umpan balik pekerja atau meningkatkan aspek-aspek tertentu dari program.

Setelah menerapkan program solusi, Kembar-Net dapat mengukur secara jelas dampak program pengembangan SDM terhadap kinerja pekerja dan keseluruhan bisnis. Contoh hasil yang dapat dicapai melibatkan peningkatan kinerja individu, peningkatan tingkat kepuasan pelanggan, dan peningkatan retensi pekerja. Dengan mengumpulkan umpan balik secara rutin, perusahaan dapat secara proaktif membuat penyesuaian yang diperlukan, menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap perubahan, dan memastikan bahwa program pengembangan SDM terus memberikan nilai tambah yang signifikan.

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa KKL di Kembar-Net memberikan pengalaman praktis yang berharga dalam penerapan strategi pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, khususnya dalam konteks layanan wifi untuk UMKM. Berbagai tantangan yang diidentifikasi, seperti ketidaksesuaian keterampilan, kurangnya fokus pada pengembangan *soft skills*, dan ketidakterukuran evaluasi kinerja, telah diatasi melalui program solusi yang terinci.

- 1) Ketidaksiuaian Keterampilan: Program solusi mencakup audit keterampilan, identifikasi keterampilan yang diperlukan, penyusunan rencana pengembangan, dan pelaksanaan pelatihan. Dengan adanya program ini, diharapkan pekerja di Kembar-Net dapat mengatasi ketidaksiuaian keterampilan dan meningkatkan kemampuan mereka untuk tetap bersaing di pasar telekomunikasi yang terus berubah.
- 2) Kurangnya Fokus pada Pengembangan *Soft Skills*: Program solusi melibatkan identifikasi kebutuhan *soft skills*, penyusunan program pelatihan, pelaksanaan pelatihan berkala, dan pengukuran efektivitas. Dengan demikian, diharapkan staf Kembar-Net dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, kepemimpinan, dan kerja sama tim, yang penting dalam bisnis layanan wifi.
- 3) Tidak Terukurnya Evaluasi Kinerja dan Pengembangan: Program solusi melibatkan penyusunan indikator keberhasilan, implementasi sistem evaluasi kinerja, evaluasi rutin, umpan balik pekerja, dan perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya sistem evaluasi yang terukur, diharapkan Kembar-Net dapat memahami dan meningkatkan dampak program pengembangan SDM secara berkelanjutan.

## 5. Saran

- 1) Kembar-Net sebaiknya melanjutkan dan memperluas implementasi program solusi yang telah diusulkan untuk memastikan dampak positif yang berkelanjutan pada keterampilan karyawan dan kinerja perusahaan.
- 2) Perusahaan disarankan untuk melibatkan karyawan secara aktif dalam proses evaluasi dan pengembangan, termasuk mendapatkan umpan balik secara rutin untuk memastikan keberlanjutan dan relevansi program pengembangan.
- 3) Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi metrik keberhasilan, seperti peningkatan keterampilan, kepuasan pelanggan, dan retensi karyawan, guna mengidentifikasi area perbaikan dan memastikan kesesuaian program pengembangan dengan tujuan perusahaan.
- 4) Kembar-Net dapat menjalin kemitraan dengan lembaga pendidikan atau pelatihan untuk mendukung program pengembangan karyawan, memastikan bahwa keterampilan yang diajarkan selaras dengan tren dan kebutuhan industri. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Kembar-Net dapat terus memperbaiki kinerja dan memberikan layanan wifi yang lebih unggul, memperkuat posisinya di pasar, dan memberikan kontribusi positif pada perkembangan UMKM dalam industri telekomunikasi.



## **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Operasional pada Mitra Telephony Marketing Agent di Perusahaan Berijalan Member of Astra**

*Mifta Ul 'Ulum*

*Dr. Drs. Hamzah Gunawan, M.M.*

### **Sejarah Berijalan Member of Astra**

Berijalan adalah pusat operasi digital yang didirikan oleh Astra Credit Companies (ACC), anggota Astra International. Pusat ini diresmikan di Yogyakarta dan berfungsi sebagai basis operasional digital untuk memberikan layanan kepada pelanggan dan mitra bisnis. ACC, perusahaan pembiayaan terpercaya, telah beroperasi sejak tahun 1982 dan didukung oleh berbagai entitas, antara lain PT Astra Sedaya Finance, PT Astra Multi Finance, PT Astra Auto Finance, dan lain-lain. Pendirian ACC dan pengembangan selanjutnya menjadi Berijalan mencerminkan komitmen Astra International dalam berinvestasi pada kemajuan digital dan teknologi, serta berkontribusi terhadap komunitas lokal.



*Gambar 1.1 Logo Perusahaan Berijalan*

Sejarah Astra International dimulai pada tahun 1950-an ketika didirikan oleh Tjia Kian Liong, Tjia Kin Joe, dan Liem Peng Hong. Awalnya perusahaan ini merupakan distributor dan importir merek Prim Club Kornet CIP. Selama bertahun-tahun, Astra International telah berkembang menjadi konglomerat dengan kepentingan bisnis yang beragam.

Pendirian Berijalan mencerminkan upaya berkelanjutan Astra International dalam beradaptasi dengan era digital dan memberikan layanan inovatif kepada pelanggan dan mitranya. Perusahaan ini memberikan ruangan yang bagus dan Gedung yang bagus adalah sebagai apresiasi Perusahaan kepada karyawan dan mitranya, karena dengan diberikan nya ruang kerja yang nyaman, layak dan bersahabat akan memberikan peningkatan kinerja yang dihasilkan oleh para karyawan dan Mitranya.

Pelaksanaan kuliah kerja lapangan dilakukan di Berijalan Office, sebuah perusahaan yang berlokasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Berijalan Office berperan sebagai pusat operasi digital yang memberikan layanan kepada pelanggan dan mitra bisnisnya. Perusahaan

ini merupakan bagian dari Astra Credits Companies, sebuah entitas pembiayaan kendaraan mobil dan alat berat terkemuka di Indonesia. Digital Operation Center (DOC) Berijalan Office melakukan sentralisasi proses dengan menggabungkan berbagai fungsi operasional yang sebelumnya tersebar di berbagai cabang Astra Credits Company, mengarahkannya menjadi terpusat dengan bantuan digitalisasi.

Konsep teknologi yang ditekankan oleh DOC adalah proses yang mulus (seamless) dengan konektivitas yang lebih menyeluruh dengan mitra di industri otomotif, asuransi, saluran pembayaran, e-commerce, dan teknologi verifikasi. Hal ini menghasilkan proses yang lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya memberikan dampak yang positif bagi para pelanggan.

#### 1. Integrity (integritas)

Dalam nilai integritas berarti berani untuk mematuhi peraturan berdasarkan dengan asas dan etika yang berlaku serta mampu menunjukkan sikap profesionalitas dan tanggung jawab. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku dengan itikad yang baik, memperlihatkan perilakuyang baik dan benar, serta mampu menunjukkan keberanian dalam menyampaikan kebenaran dengan cara yang baik.

## 2. Teamwork (kerjasama tim)

Dalam nilai kerjasama tim berarti mampu untuk bersinergi melalui interaksi yang terbuka dan positif yang dilandaskan dengan komitmen untuk mencapai target perusahaan. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti menumbuhkan sikap saling mendukung antar seluruh anggota perusahaan dengan memberikan kontribusi yang paling baik sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, menumbuhkan hubungan maupun koneksi saling percaya, dan mampu berkomitmen dalam melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan demi tercapainya kepentingan perusahaan.

## 3. Quality (kualitas)

Dalam nilai kualitas berarti adanya proses yang cepat, akurat, dan tepat dengan menciptakan karakter perbaikan yang berkelanjutan demi tercapinya hasil terbaik, serta dapat diukur. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti melaksanakan pekerjaan dengan tepat, memiliki keinginan untuk terus meneladan dari yang terbaik, dan memperbaiki setiap perolehan agar bisa meraih hasil yang dapat melewati target.

## 4. Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan)

Dalam nilai kepuasan pelanggan berarti mampu memberikan pengalaman yang terbaik untuk setiap pelanggan melalui pelayanan yang terpercaya dan handal. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti

memastikan setiap proses interaksi yang mengesankan, bersikap proaktif dalam memberikan solusi yang tuntas, dan mampu memenuhi janji secara bertanggung jawab. Produk yang Dihasilkan Perusahaan ACC Astra Credit Companies (ACC) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terpercaya di Indonesia yang menawarkan banyak produk kepada masyarakat Indonesia selama lebih dari 40 tahun.

### Visi

*Become the 1st Choice Financing Company with Total Solution*

### Misi

To promote credit for a better living

### Sejarah Astra Credit Companies

Astra Credit Companies atau biasa disingkat dengan ACC merupakan anak perusahaan dari PT. Astra International Tbk Perusahaan Astra Credit Companies (ACC) merupakan bagian dari PT. Astra Sedaya Finance menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan grup keuangan seperti PT. Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF), PT. Pratama Sedaya Finance (PSF), PT Staco Estika Sedaya Finance (SESF) dan PT Astra Auto Finance

(AAF). Perusahaan-perusahaan ini terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang disetujui oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia dan Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan. ACC atau Astra Credit Companies merupakan perusahaan keuangan terbesar di Indonesia yang didirikan pada tanggal 15 Juli 1982 dan mulai beroperasi pada tahun 1983. Perusahaan ACC awalnya bernama PT sebelum berubah nama menjadi Perusahaan Kredit Astra. Rahulja Sedaya Keuangan. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang melahirkan Perusahaan Kredit Astra seperti yang kita kenal sekarang.

Perusahaan Kredit Astra pada tanggal 28 November 1986.

Bersama-sama dengan Direktur Utama, Handrisaroso Tedjokusumo, dan Hendrik Siltonga, Direktur Utama PT. Tri Handayani Utama, serta Ir. Subagjo Wirjoadmodjo, Presiden Direktur PT. Rahardja Sedaya, mereka menemui Notaris yang ada di Jakarta, Rukmasanti Kardjasatya, SH. Dengan maksud dan tujuan mendirikan sebuah perseroan terbatas dengan nama PT. Astra Credit Company pada tanggal 28 November 1986 (Siswati Saragi, 2022).

Sejalan dengan berkembangnya Perusahaan PT. Astra Credit Company, pada tanggal 22 November 1989, diadakan rapat direksi perseroan terbatas. Dalam pertemuan tersebut tercapai kesepakatan bahwa PT. Astra Credit Company akan terus menjalin sinergi dengan menggunakan

nama korporasi Astra Credit Company dalam operasionalnya. Namun pada tahun 1989, masyarakat baru mengetahui bahwa PT sedang dalam peninjauan. Perusahaan Kredit Astra merupakan badan hukum yang seharusnya digantikan oleh PT. Perusahaan Kredit Astra berganti nama menjadi Perusahaan Kredit Astra untuk menghilangkan kesalahpahaman masyarakat. Sejak saat itu, nama Astra Credit Companies dijadikan merek PT. Rahardja Sedaya. Kemudian PT. Rahardja Sedaya pun berganti nama menjadi PT. Astra Sedaya Finance 1990. 1992 PT. General Electric Services merupakan salah satu pemilik PT. Astra Sedaya Finance bekerja sama dengan PT. Astra Internasional Tbk. PT. General Electric Services berafiliasi dengan PT. Astra Sedaya Finance dengan brand Astra Credit Companies dengan pembuatan logo ACC(Yuningsih, 2019).



Gambar 1.2 Logo Perusahaan ACC

Logo ikonik ACC menggambarkan orang yang sedang tersenyum sedang mengemudi dan mengacungkan jempol. Logo ACC memiliki warna ikonik dengan dua tone utama yaitu biru dan oranye. Tahun 1994, Kota. Astra Sedaya Finance (ASF) bersama beberapa perusahaan afiliasinya mengembangkan brand Astra Credit Company (ACC) untuk mendukung pertumbuhan dan kemajuan operasional perusahaan. (Julio Immanuel, 2022) . Astra Credit Companies (ACC) berkomitmen meningkatkan layanan pelanggan dengan memberikan fasilitas pembiayaan untuk pembelian dan penjualan mobil baru dan bekas serta alat berat, modal kerja, investasi, operasi multiguna dan penyewaan. Krisis ekonomi yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998 tidak membuat brand Astra Credit Companies (ACC) merosot. Namun Perusahaan Kredit Astra mampu bertahan dari krisis ekonomi dengan membayar kembali pinjaman sindikasi tersebut tanpa melakukan restrukturisasi pada tahun 1999. Kemudian pada tahun 2000, Perusahaan Kredit Astra Astra mulai menerbitkan obligasi PT. Peringkat saham indonesia. Setelah sebelumnya mendapat peringkat A-, Astra Credit Companies (ACC) kini meraih rating AAA (idn) dengan prospek stabil dari PT. Peringkat Fitch Indonesia dan peringkat PT idAAA. Peringkat saham indonesia. Pada tahun 2000, ACC juga mendapatkan sertifikasi ISO (International Standards Organization) 90001: 2008 di bidang manajemen mutu. (Indah Permata Sembiring & Parapat Gultom, 2023)

## Permasalahan di Lokasi Magang

1. Mitra baru sering tidak masuk kerja yang dapat berpengaruh terhadap perkembangan dan target tim.
2. Kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap kedisiplinan selama pekerjaan berlangsung.
3. Website terkadang server down
4. Microship terkadang Error atau tidak tersedia layanan
5. Keluhan customer
6. Kendala karyawan baru belum sepenuhnya paham

## Metode yang digunakan

1. Pembahasan dengan Team Leader
2. Observasi ke lokasi bekerja
3. Wawancara dengan mitra baru
4. Evaluasi
5. Dokumentasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Partisipasi Mahasiswa dalam Kegiatan Magang

Dalam 1 bulan periode magang penulis mampu memberikan kontribusi dengan menyumbang angka penjualan sebanyak 4 valid atau 4 customer selama 1 bulan dimana hal tersebut sudah mencapai target bulanan mitra aktif di perusahaan tersebut. Selain itu penulis ikut andil dalam memberikan arahan dan pengajaran serta



pembekalan bagi mitra baru yang baru masuk dan bergabung dalam Perusahaan, memberikan pengarahan dan motivasi kepada mitra baru serta memberikan 4 Mutu Perusahaan.



## B. Perubahan Yang Dihasilkan

Perubahan merupakan transisi dari kondisi saat ini menuju suatu keadaan yang diharapkan di masa depan, dengan tujuan agar keadaan tersebut menjadi lebih baik. Manajemen perubahan adalah proses sistematis yang mengaplikasikan pengetahuan, sumber daya, dan sarana yang diperlukan untuk mengarungi perubahan (Yuliana et

al., 2021). Perubahan tidak hanya mencakup situasi atau kondisi, tetapi juga bisa mencakup perubahan dalam pola pikir dan perilaku di masyarakat maupun dalam lingkungan instansi. Penolakan terhadap perubahan tidak selalu tampak secara eksplisit dan seringkali memiliki bentuk yang beragam (Erna Andajani et al., 2022)

Dalam konteks praktik kerja lapangan, kemampuan untuk mengidentifikasi potensi ekonomi sumber daya manusia yang unggul sangat menentukan keberhasilan dan pembangunan citra serta kinerja yang inovatif dan produktif. Melalui praktik kerja lapangan, mahasiswa memiliki kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan program studi dan konsentrasi masing-masing, langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya. Tujuannya adalah memberikan pengalaman yang menyeluruh tentang realitas dunia kerja sehingga mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan, wawasan, serta sikap disiplin dan mandiri untuk bersaing di pasar kerja yang kompetitif.

Tidak hanya itu, dalam praktik kerja lapangan, saya berhasil memberikan kontribusi positif serta menciptakan perubahan yang bermanfaat bagi tempat kerja. Perubahan yang berhasil dilakukan antara lain: Hal ini menunjukkan bahwa praktik kerja lapangan tidak hanya memberikan pengalaman bagi mahasiswa, tetapi juga merupakan kesempatan untuk aktif berkontribusi serta menerapkan perubahan positif dalam lingkungan kerja.

### C. Evaluasi dan Pembelajaran Berharga

Praktek kerja lapangan memberikan gambaran yang jelas mengenai dunia kerja yang sesungguhnya kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk memasuki dunia kerja kelak. Selama kegiatan magang, saya sebagai penulis banyak melakukan kegiatan pekerjaan yang jarang atau sebelumnya tidak pernah dilakukan. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri bagi saya dalam menjalankan pekerjaan sewaktu magang di Berijalan Office, yang menjadi tantangan selanjutnya adalah bagaimana cara mengatasi tantangan tersebut dan dalam tekanan sekalipun. Dari awal saya sebagai penulis masuk untuk magang di Berijalan Office mendapatkan banyak pembelajaran yang dimana ini akan sangat berpengaruh dengan kehidupan saya kedepannya.

Mulai dari saya harus memiliki tanggung jawab penuh menjadi pekerja magang, dan dapat memahami bahwa stress kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja tenaga kerja Berijalan Office. Saya juga belajar tentang kerja sama tim dengan para tenaga kerja Berijalan Office, sehingga menjadi tantangan baru, yang dimana saya yang baru masuk magang harus menyesuaikan diri dengan para tenaga kerja yang ada di Berijalan Office bak mencocokkan sifat satu sama lain dengan mengurangi ego diri sendiri demi membentuk kerjasama yang baik. Pelajaran berharga lainnya yang saya dapat adalah saran yang saya berikan

terhadap Berijalan Office serta ilmu baru yang diberikan oleh pembimbing tempat magang saya saudari puspa, beliau juga mengajak saya untuk berdiskusi tentang banyak hal dan secara tidak langsung memberikan saya banyak ilmu disegi manajemen yang baik

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil selama melaksanakan kuliah kerja lapangan di Berijalan Office adalah sebagai berikut:

1. Dari kuliah kerja lapangan (KKL) ini penulis dapat mempraktekan ilmu yang pernah dipelajari saat perkuliahan ke dalam dunia kerja, seperti komunikasi bisnis, manajemen organisasi, dan digital marketing.
2. Penulis mendapatkan kemampuan dalam beradaptasi dengan dunia kerja. Memahami beradaptasi di lingkungan kerja dengan orang-orang yang berbeda, dan mendapatkan banyak pengalaman yang baru dan ilmu yang baru baik ketika didalam kantor atau diluar kantor, sehingga dapat mengetahui bagaimana proses dan cara kerja di Berijalan Office. Dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang tinggi atas semua pekerjaan yang dikerjakan.

### B. Saran

Setelah melakukan kuliah kerja lapangan (KKL) di Berijalan Office ada beberapa saran yang diusulkan agar

dapat berguna untuk kemajuan Instansi ataupun Universitas, yaitu:

1. Penulis menyarankan agar Berjalan Office terus memberikan kesempatan bagi para mahasiswa untuk magang atau kuliah kerja lapangan agar dapat terus memberikan wawasan kepada mahasiswa tentang seputar dunia kerja.
2. Bagi mahasiswa prodi manajemen Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang nantinya akan melaksanakan kuliah kerja lapangan diharapkan untuk mencari tempat yang sesuai dengan minat dan kemampuan mahasiswa agar kegiatan kuliah kerja lapangan yang dilaksanakan bisa berjalan dengan baik dan dapat mengatasi hambatan yang dihadapi selama melaksanakan kuliah kerja lapangan.

## **Peningkatan Kemampuan Digitalisasi pada Karyawan Berjalan Digital Operation Center**

*Andita Hermawanto  
Widarta, SE., MM*

### **A. Pendahuluan**

Untuk mendukung aspek keahlian profesional di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, tersedia sarana dan prasarana pendidikan yang lengkap. Namun, fasilitas tersebut hanya mendukung aspek teori keahlian profesional. Di dunia kerja, diperlukan keseimbangan antara pemahaman teori dari perkuliahan dan praktik lapangan untuk memberikan gambaran yang nyata kepada mahasiswa. Keduanya merupakan sistem yang tak terpisahkan dalam proses pembelajaran. Sebagai lembaga pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan bidang keahliannya, Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta menawarkan program kuliah kerja lapangan (KKL) yang wajib diikuti oleh mahasiswa guna mewujudkan hal tersebut. Program ini merupakan sarana penting dalam membentuk kemampuan dan kompetensi mahasiswa sebagai tenaga profesional, didukung oleh perencanaan yang sistematis dan bimbingan dosen pembimbing yang berkualitas.

Pelaksanaan kuliah kerja lapangan dilakukan di Berijalan Office yang beralamat di Jl. Pringgodani No. 1A, Mrican, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta., sebuah perusahaan yang berdiri pada tahun 2019. Berijalan Office merupakan *head office* (kantor pusat) Yogyakarta yang masih menjalankan kepentingan dari induk perusahaan. Berijalan Office berperan sebagai pusat operasi digital yang memberikan layanan kepada pelanggan dan mitra bisnisnya. Perusahaan ini merupakan bagian dari Astra Credits Companies, sebuah entitas pembiayaan kendaraan mobil dan alat berat terkemuka di Indonesia. Digital Operation Center (DOC) Berijalan Office melakukan sentralisasi proses dengan menggabungkan berbagai fungsi operasional yang sebelumnya tersebar di berbagai cabang Astra Credits Company, mengarahkannya menjadi terpusat dengan bantuan digitalisasi.

Konsep teknologi yang ditekankan oleh Berijalan DOC adalah proses yang mulus (*seamless*) dengan konektivitas yang lebih menyeluruh dengan mitra di industri otomotif, asuransi, saluran pembayaran, e-commerce, dan teknologi verifikasi. Hal ini menghasilkan proses yang lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya memberikan dampak yang positif bagi para pelanggan. Melalui magang, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan karyawan dalam memanfaatkan operasional digital dengan baik dan benar untuk bisnis, manfaat magang di Berijalan Office yaitu untuk mengetahui manfaat

teknologi yang akan membantu karyawan perusahaan dalam memaksimalkan efektivitas pekerjaan dan membantu karyawan dalam menjangkau kebutuhan pelanggan.

**Berijalan** Digital Operation Center memiliki kepanjangan, yaitu :

**B** : Best Effort **E** : Emphaty **R** : Resilience **I** : Inovative, **J** : Joyfull **A** : Agile **L** : Learn Alway **A** : Aim High **N** : Next Level



Perusahaan Berijalan Member Of Astra memiliki 4 nilai perusahaan utama yang diterapkan pada budaya perusahaan, antara lain:

1. Integrity (integritas)

Dalam nilai integritas berarti berani untuk mematuhi peraturan berdasarkan dengan asas dan etika yang berlaku serta mampu menunjukkan sikap profesionalitas dan tanggung jawab. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku dengan itikad yang baik, memperlihatkan perilakuyang baik dan benar, serta mamp menunjukkan keberanian dalam menyampaikan kebenaran dengan cara yang baik.

## 2. Teamwork (kerjasama tim)

Dalam nilai kerjasama tim berarti mampu untuk bersinergi melalui interaksi yang terbuka dan positif yang dilandaskan dengan komitmen untuk mencapai target perusahaan. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti menumbuhkan sikap saling mendukung antar seluruh anggota perusahaan dengan memberikan kontribusi yang paling baik sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, menumbuhkan hubungan maupun koneksi saling percaya, dan mampu berkomitmen dalam melaksanakan keputusan yang telah ditetapkan demi tercapainya kepentingan perusahaan.

## 3. Quality (kualitas)

Dalam nilai kualitas berarti adanya proses yang cepat, akurat, dan tepat dengan menciptakan karakter perbaikan yang berkelanjutan demi tercapainya hasil terbaik, serta dapat diukur. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti melaksanakan pekerjaan dengan tepat, memiliki keinginan untuk terus meneladan dari yang terbaik, dan memperbaiki setiap perolehan agar bisa meraih hasil yang dapat melewati target.

## 4. Customer Satisfaction (kepuasan pelanggan)

Dalam nilai kepuasan pelanggan berarti mampu memberikan pengalaman yang terbaik untuk setiap pelanggan melalui pelayanan yang terpercaya dan handal. Kunci tindakan yang dapat dilakukan, seperti

memastikan setiap proses interaksi yang mengesankan, bersikap proaktif dalam memberikan solusi yang tuntas, dan mampu memenuhi janji secara bertanggung jawab. Produk yang Dihasilkan Perusahaan ACC Astra Credit Companies (ACC) merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terpercaya di Indonesia yang menawarkan banyak produk kepada masyarakat Indonesia selama lebih dari 40 tahun.



## Visi

*Become the 1<sup>st</sup> Choice Financing Company with Total Solution.*

Artinya adalah menjadi perusahaan pembiayaan pilihan pertama dengan solusi yang menyeluruh.

## Misi

*To promote credit for a better living.*

Artinya adalah dengan mempromosikan kredit untuk kehidupan yang lebih baik.

### **Permasalahan**

Selama pelaksanaan magang berlangsung, seringkali penulis menemukan permasalahan yang sering terjadi, permasalahan tersebut yaitu :

- a. Karyawan Sering Izin Masuk Kerja Secara Mendadak
- b. Karyawan Kurang Disiplin Dan Bertanggungjawab
- c. Kendala Server Website Kantor
- d. Kendala Karyawan Baru
- e. Komplain Pelanggan
- f. Koneksi Microship Bermasalah

### **B. Metode**

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Berijalan Office menjadi pengalaman penting bagi mahasiswa, dibantu oleh Ibu Dewi Setyaningsih, SM sebagai Team Leader, serta Bapak/Ibu sebagai mitra telemarketing, dan bapak Widarta, SE., MM. sebagai dosen pembimbing. Kegiatan ini tidak hanya memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari, tetapi juga memberikan pengalaman langsung dalam dunia kerja. Dalam konteks Berijalan Office, KKL tidak hanya merupakan aspek kurikulum, tetapi juga merupakan integrasi dari berbagai aspek pendidikan. Mulai dari

manajemen keuangan, penelitian, hingga pengabdian, mahasiswa terlibat dalam berbagai bidang ini. Fokus pada manajemen keuangan membawa mahasiswa ke bagian pelayanan operasional, sementara dalam penelitian, mereka terlibat dalam pencarian informasi yang mendukung kegiatan KKL. Di sisi pengabdian, mahasiswa menunjukkan kreativitas dan komitmen dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan instansi.

Adapun metode yang digunakan selama KKL/magang adalah praktik kerja lapangan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Praktik kerja lapangan memungkinkan mahasiswa untuk terjun langsung dalam situasi kerja nyata, mempraktikkan teori yang telah dipelajari di kelas. Wawancara merupakan alat penting untuk memperoleh informasi langsung dari pihak terkait, memungkinkan pemahaman mendalam tentang proses operasional dan tantangan yang dihadapi oleh Berijalan Office.

Observasi merupakan metode lain yang digunakan, di mana mahasiswa melakukan pengamatan langsung terhadap situasi atau objek yang diteliti. Data primer yang dikumpulkan melalui observasi memberikan wawasan tambahan yang mendukung fokus studi mahasiswa. Terakhir, dokumentasi memainkan peran krusial dalam melengkapi informasi yang diperoleh selama KKL/magang. Tujuan utama adalah memastikan laporan yang dihasilkan memiliki kelengkapan informasi yang memadai serta mendukung kebenaran hasil pengamatan terkait objek studi yang mereka teliti.



Kombinasi dari ketiga metode ini memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menggali pengetahuan mereka, menerapkan teori dalam konteks nyata, dan memberikan kontribusi yang berarti dalam lingkungan kerja. Dengan demikian, KKL di Berijalan Office bukan hanya sekadar bagian dari kurikulum, tetapi merupakan pengalaman belajar yang mendalam dan praktis bagi para mahasiswa yang terlibat di dalamnya.

### C. Hasil dan Pembahasan



Pelaksanaan kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) sudah dilaksanakan pada tanggal 2 Oktober 2023 – 2 November 2023 di Berijalan Office, selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada posisi telemarketing, selama magang berlangsung penulis diberikan tugas untuk menawarkan program multiguna dari produk Astra Credits Companies serta melakukan pelayanan kepada customer dengan berbagai kendala. Melalui praktik kerja lapangan, penulis memiliki kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan sesuai dengan konsentrasi yang diambil yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang diterapkan secara langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya. Tujuannya adalah memberikan pengalaman yang menyeluruh tentang realitas dunia kerja sehingga penulis dapat mengembangkan keterampilan, wawasan, serta sikap disiplin dan mandiri untuk bersaing di pasar kerja yang kompetitif. Selain itu, partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam manajemen mempengaruhi produktivitas, kepuasan kerja dan membantu dalam mencapai realisasi diri bagi karyawan (Zaware, 2020)

Selain itu, dalam kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL), penulis berhasil memberikan solusi dan kontribusi positif serta menciptakan perubahan yang bermanfaat bagi tempat magang di Berijalan Office. Perubahan yang berhasil dilakukan antara lain yaitu :

1. Karyawan sering izin tidak masuk kerja secara mendadak yang dapat berdampak pada perkembangan dan target tim

Solusi terbaik dari permasalahan tersebut adalah dengan melalui pendekatan komunikasi yang efektif serta penekanan pada pentingnya konfirmasi dan pemahaman atas risiko yang mungkin timbul dari keputusan tersebut. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan mengadakan sesi pengingatan dan klarifikasi terhadap prosedur yang harus diikuti sebelum mengambil izin mendadak. Pertama, penting untuk mengorganisir pertemuan atau sesi briefing rutin dengan seluruh anggota tim. Sesi ini dapat digunakan untuk membahas secara terbuka dan transparan tentang kepentingan dan dampak dari absensi mendadak terhadap produktivitas tim. Selama sesi tersebut, fokuskan pada penjelasan mengenai bagaimana izin mendadak dapat mempengaruhi target dan proyek yang sedang dikerjakan.

Dengan memberikan contoh kasus nyata, anggota tim akan lebih memahami konsekuensi dari tindakan tersebut terhadap kelancaran pekerjaan dan pencapaian tujuan bersama. Kedua, implementasikan prosedur yang jelas terkait dengan pengambilan izin mendadak. Jelaskan bahwa konfirmasi dan komunikasi yang tepat perlu dilakukan sebelum mengambil izin tersebut. Dorong karyawan untuk memberikan pemberitahuan secepat mungkin kepada manajer atau tim terkait,

memberikan alasan yang jelas mengenai kebutuhan izin tersebut, serta memastikan bahwa pekerjaan yang tanggung jawabnya dapat ditangani oleh rekan tim yang lain. Dengan prosedur yang jelas, anggota tim akan lebih terarah dalam mengelola absensi mendadak dan meminimalisir dampak negatifnya terhadap proyek tim. Selanjutnya, berikan pemahaman yang lebih dalam tentang risiko yang mungkin terjadi akibat absensi mendadak. Diskusikan situasi di mana tim menghadapi kesulitan karena absensi tak terduga dari anggota tim tertentu, termasuk dampaknya terhadap waktu penyelesaian proyek, kualitas pekerjaan, dan koordinasi tim secara keseluruhan.

Dengan menyampaikan secara jelas dampak negatif dari izin mendadak, diharapkan anggota tim akan lebih mempertimbangkan keputusan mereka dan bertanggung jawab dalam mengelola waktu kerja mereka. Penulis tetap bersikap terbuka terhadap masukan dan saran dari anggota tim, supaya menciptakan dorongan untuk memberikan ide atau usulan terkait cara yang lebih baik untuk mengelola situasi ketika izin mendadak diperlukan tanpa mengganggu kinerja tim secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa praktik kerja lapangan tidak hanya memberikan pengalaman bagi mahasiswa, tetapi juga merupakan kesempatan untuk aktif berkontribusi serta menerapkan perubahan positif dalam lingkungan kerja. Contoh penerapan dalam meningkatkan



kedisiplinan karyawan yaitu dengan menyediakan aplikasi bernama Delima, aplikasi ini menyediakan fitur absensi digital yang bertujuan agar karyawan terdorong untuk masuk dan pulang kerja dengan tepat waktu. Sehingga karyawan memiliki tanggung jawab untuk selalu menjaga kedisiplinan selama bekerja

2. Kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap kedisiplinan selama pekerjaan berlangsung

Kurangnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap kedisiplinan selama jam kerja merupakan masalah yang dapat mengganggu produktivitas di tempat kerja. Disiplin kerja diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang baik; Dengan disiplin maka pegawai akan berusaha mengerjakan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan pun akan lebih baik. Disiplin harus ditegakkan dalam suatu organisasi atau perusahaan karena tanpa kedisiplinan pegawai yang baik maka sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya. Kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah kedisiplinan. Disiplin merupakan wujud kesadaran atau kesediaan seseorang untuk mentaati segala peraturan organisasi atau perusahaan serta norma sosial yang berlaku (Sitopu et al., 2021) Perilaku seperti telat masuk, penggunaan ponsel saat bekerja, obrolan yang mengganggu, serta kesalahan input data adalah contoh-contoh perilaku yang dapat mengganggu efisiensi dan fokus dalam menyelesaikan

pekerjaan. Salah satu solusi penulis yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya kedisiplinan melalui komunikasi yang efektif dalam berbagai forum, terutama saat sesi briefing atau rapat tim. Sesi ini harus dijadikan kesempatan untuk secara terbuka membahas masalah kedisiplinan yang telah terjadi, serta mengkomunikasikan konsekuensi dari perilaku-perilaku tersebut terhadap produktivitas tim dan kesuksesan proyek. Saat briefing, manajer atau pemimpin tim dapat menggunakan waktu tersebut untuk menekankan pentingnya kedisiplinan di tempat kerja. Dalam pengaturan suasana yang positif dan mendukung, tim dapat diajak untuk berdiskusi mengenai standar-standar kedisiplinan yang diharapkan, serta dampak dari pelanggaran terhadap standar tersebut terhadap tujuan bersama. Menyampaikan contoh-contoh konkret tentang bagaimana perilaku tersebut dapat mengganggu efisiensi dan kualitas kerja bisa membantu anggota tim memahami konsekuensi dari tindakan mereka.

3. Website terkadang mengalami kendala server down yang mengakibatkan proses data customer menjadi terhambat

Peran teknologi sangat berguna bagi perusahaan, karena menawarkan data untuk lebih memahami tingkat optimal kemampuan adaptasi Pemasaran Digital, karena dapat mengoptimalkan jaringan

distribusi informasi (Nasiopoulos et al., 2021). Kendala server down merupakan masalah serius yang dapat mengganggu operasional sebuah website dan mempengaruhi pengalaman pengguna, terutama dalam hal proses data pelanggan yang menjadi terhambat. Untuk mengatasi masalah ini, langkah-langkah yang dapat diambil termasuk melakukan pemeriksaan kembali terhadap kabel server secara manual serta berkoordinasi dengan Team Leader untuk mengalihkan permasalahan ke tim IT. Langkah pertama yang dapat diambil adalah dengan melakukan pemeriksaan langsung terhadap kabel- kabel server secara manual. Ini termasuk memastikan bahwa semua koneksi fisik antara server, switch, dan perangkat jaringan lainnya dalam kondisi baik dan terhubung dengan benar. Pemeriksaan visual ini penting untuk memastikan tidak ada kabel yang terputus, kendala fisik, atau gangguan pada perangkat keras yang bisa menjadi penyebab server down. Setelah melakukan pemeriksaan manual, langkah berikutnya adalah berkoordinasi dengan Team Leader atau atasan yang terkait untuk mengkomunikasikan temuan Penulis. Melalui komunikasi yang jelas dan tepat waktu, informasi mengenai kondisi server yang terganggu dapat diteruskan ke tim IT untuk segera ditindaklanjuti. Penting untuk memberikan laporan yang komprehensif dan rinci tentang hasil pemeriksaan kabel server agar tim IT dapat dengan cepat mengidentifikasi dan

menyelesaikan masalah server down tersebut. Dengan demikian, tindakan ini akan membantu memastikan kelancaran operasional website serta menjaga kepuasan pelanggan dalam hal proses data perusahaan.

4. Karyawan baru belum sepenuhnya memahami dalam menjalankan pekerjaan

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, perusahaan telah merancang suatu sistem tandem di mana karyawan baru akan mendapat kesempatan belajar langsung dari pengalaman para karyawan yang telah lama bekerja di perusahaan tersebut. Contohnya, penulis akan memberikan pelatihan secara intensif tentang tugas dan tanggung jawab seorang telemarketing. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek mulai dari simulasi perhitungan, teknik menghubungi pelanggan untuk menawarkan program, melakukan follow-up melalui berbagai platform seperti aplikasi, situs web, serta memanfaatkan berbagai aplikasi yang dibutuhkan selama menjalankan tugas, hingga strategi berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan.

Secara umum, durasi pelatihan bagi karyawan baru biasanya berlangsung selama 1-2 hari, namun hal ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan kebijakan perusahaan. Melalui pelatihan ini, diharapkan pengetahuan dan keterampilan karyawan baru akan meningkat dengan pesat, karena pengalaman dan wawasan yang diberikan oleh para mentor yang

sudah berpengalaman di lapangan. Dengan demikian, upaya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kemampuan serta produktivitas karyawan baru dalam menjalankan tugasnya.

5. MicroShip terkadang tidak dapat menghubungi customer karena permasalahan pada server pusat

Untuk mengatasi situasi di mana MicroShip mengalami kesulitan menghubungi pelanggan karena permasalahan pada server pusat, langkah pertama yang dapat diambil adalah berkoordinasi dengan Team Leader atau atasan yang relevan. Hal ini penting agar permasalahan yang terjadi dapat segera diidentifikasi dan diteruskan kepada tim atau operator yang bertanggung jawab atas server pusat. Dengan berkoordinasi dengan Team Leader, informasi terkait gangguan atau kendala pada server pusat dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu. Tim Leader biasanya memiliki wawasan lebih luas terkait sistem dan infrastruktur yang digunakan oleh MicroShip, sehingga dapat menjadi penghubung yang efektif antara permasalahan yang dialami oleh tim MicroShip dengan operator server pusat.

Setelah informasi terkait permasalahan disampaikan kepada Team Leader, langkah berikutnya adalah meneruskan permasalahan tersebut kepada operator atau tim yang bertanggung jawab atas server

pusat. Hal ini dapat dilakukan dengan bantuan Team Leader untuk memastikan pesan atau laporan permasalahan dapat sampai ke pihak yang tepat di dalam organisasi server pusat. Komunikasi yang jelas, rinci, dan disampaikan dengan urgensi kepada operator server pusat akan membantu dalam mempercepat proses penyelesaian masalah. Selain itu, berkolaborasi dengan operator server pusat dalam menemukan solusi yang efektif juga penting untuk memastikan bahwa masalah pada server pusat dapat segera diatasi dan mengembalikan ketersediaan sistem komunikasi MicroShip kepada pelanggan. Dengan demikian, melalui koordinasi dengan Team Leader untuk meneruskan permasalahan kepada operator server pusat, diharapkan dapat membantu menangani kendala komunikasi yang disebabkan oleh masalah pada server pusat sehingga MicroShip dapat kembali berfungsi dengan normal dalam menghubungi pelanggan.

6. Keluhan dari customer ACC

Dalam menangani keluhan dari pelanggan, langkah-langkah yang dapat diambil adalah dengan membantu pelanggan menyelesaikan masalah secara jelas serta melakukan koordinasi dengan Team Leader dan ACC cabang untuk melakukan konfirmasi yang tepat. Pertama-tama sangat penting untuk mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian dan empati. Berikan kesempatan kepada pelanggan untuk menjelaskan keluhannya secara

menyeluruh dan dengan detail. Setelah memahami keluhan tersebut, berikan jawaban atau solusi yang jelas dan sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Pastikan untuk memberikan informasi yang lengkap dan memberikan solusi yang dapat dilakukan oleh pelanggan. Perlunya interaksi yang efektif, tanpa interaksi ini, perusahaan mungkin menghadapi masalah digitalisasi. Sehingga interaksi digitalisasi dapat menjadi berbasis data dengan memajukan pelayanan (Kohtamäki et al., 2020)

Selanjutnya, setelah memberikan solusi awal kepada pelanggan, langkah berikutnya adalah melakukan koordinasi dengan Team Leader. Berbagi informasi mengenai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan serta solusi yang telah diberikan. Melalui koordinasi ini, penulis dapat memastikan bahwa langkah yang diambil telah sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan serta mendapatkan persetujuan atau arahan lebih lanjut dari atasan. Hal ini dapat membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan benar dan akurat sesuai dengan data yang ada di perusahaan. Ketika masalah telah selesai atau solusi telah diberikan kepada pelanggan, penulis tetap memantau customer untuk menanyakan kepada pelanggan apakah mereka puas dengan solusi yang telah diberikan dan apakah ada hal lain yang dapat membantu mereka. Langkah ini juga dapat memperlihatkan bahwa perusahaan peduli

terhadap kepuasan pelanggan dan siap membantu jika ada masalah lain yang timbul di kemudian hari. Dengan demikian, melalui membantu pelanggan menyelesaikan masalah dengan jelas, berkoordinasi dengan Team Leader, serta melakukan konfirmasi yang tepat dengan ACC cabang, diharapkan dapat membantu menangani keluhan pelanggan dengan efektif dan menghadirkan solusi yang memuaskan bagi mereka.

### **Kesimpulan dan Saran**

Berjalan Office berperan sebagai pusat operasi digital yang memberikan layanan kepada pelanggan dan mitra bisnisnya. Perusahaan ini merupakan bagian dari Astra Credits Companies, sebuah entitas pembiayaan kendaraan mobil dan alat berat terkemuka di Indonesia. Digital Operation Center (DOC) Berjalan Office melakukan sentralisasi proses dengan menggabungkan berbagai fungsi operasional yang sebelumnya tersebar di berbagai cabang Astra Credits Company, mengarahkannya menjadi terpusat dengan bantuan digitalisasi. Selama periode magang, penulis menghadapi beberapa permasalahan yang sering terjadi di lingkungan kerja. Beberapa di antaranya adalah kurangnya disiplin dan tanggung jawab dari beberapa karyawan, kendala terkait server website kantor yang mengganggu produktivitas, kesulitan yang dialami oleh karyawan baru, keluhan dari pelanggan terkait layanan,

serta masalah koneksi microship yang sering terputus. Dari sejumlah masalah tersebut, penulis bertujuan untuk secara aktif berkontribusi dalam menangani setiap permasalahan yang muncul.

Upaya kontribusi yang telah penulis lakukan di kantor magang termasuk memberikan bantuan kepada tim melalui koordinasi yang konsisten dan penekanan terhadap pentingnya disiplin, serta memberikan pemahaman tentang risiko yang mungkin timbul akibat kurangnya tanggung jawab dalam pekerjaan. Penulis juga terlibat dalam memastikan pengingat terkait disiplin ditekankan selama sesi briefing. Untuk mengatasi kendala server, penulis melakukan pemeriksaan manual terhadap kabel server dan berkoordinasi aktif dengan Tim Leader untuk menyampaikan permasalahan kepada tim IT agar segera ditindaklanjuti. Selain itu, penulis juga memberikan pelatihan kepada mitra baru dengan cara menjelaskan secara terbuka serta memberikan praktik langsung saat bekerja. Ketika muncul masalah terkait microship, penulis melakukan koordinasi dengan tim leader untuk menyampaikan masalah ini kepada operator server pusat. Selain itu, penulis juga berperan dalam membantu pelanggan menyelesaikan masalah dengan jelas dan koordinasi yang tepat dengan tim leader serta ACC cabang untuk memastikan bahwa konfirmasi dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Melalui serangkaian langkah kontributif ini, penulis berusaha untuk secara langsung mengatasi berbagai

permasalahan yang muncul selama masa magang, dengan harapan dapat memberikan dampak positif pada kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, melalui kuliah kerja lapangan (KKL) ini penulis dapat mempraktekan ilmu yang pernah dipelajari saat perkuliahan ke dalam dunia kerja, seperti komunikasi bisnis, manajemen organisasi, dan digital marketing. Penulis mendapatkan kemampuan dalam beradaptasi dengan dunia kerja, seperti diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang tinggi atas semua pekerjaan yang dikerjakan. Memahami beradaptasi di lingkungan kerja dengan orang-orang yang berbeda, dan mendapatkan banyak pengalaman yang baru dan ilmu yang baru baik ketika didalam kantor atau diluar kantor. Sehingga dapat mengetahui bagaimana proses dan cara kerja di Berjalan Office. Melalui program kuliah kerja lapangan (KKL) ini, penulis telah berhasil mengaplikasikan beragam ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan dunia kerja. Aspek-aspek seperti komunikasi bisnis, manajemen organisasi, dan digital marketing telah diimplementasikan secara langsung. Proses ini memungkinkan penulis untuk mengasah keterampilan adaptasi dalam dunia kerja yang menuntut tanggung jawab, ketelitian, serta tingkat kesabaran yang tinggi terhadap segala tugas yang diemban.

Selain itu, pengalaman ini juga memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya adaptasi di lingkungan kerja yang beragam, di mana penulis

berinteraksi dengan individu yang memiliki latar belakang dan karakteristik berbeda. Selama waktu ini, penulis juga meraih berbagai pengalaman baru, baik di dalam maupun di luar kantor, yang membuka wawasan terhadap berbagai proses dan metode kerja yang diterapkan di Berijalan Office. Hal ini tidak hanya memperluas pengetahuan tentang kerja di lapangan, namun juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika lingkungan kerja secara keseluruhan. Penulis berharap karyawan berijalan dapat meningkatkan motivasi dan tanggungjawab dalam bekerja supaya perusahaan dan karyawan dapat menjalankan kinerja dengan baik untuk mencapai tujuan bersama-sama.



## **Evaluasi Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Hidden Konveksi**

*Surya Wahyu Supriono,  
Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T.*

### **Pendahuluan**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya yang menentukan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Sumber daya manusia adalah salah satu hal yang sangat penting dalam setiap kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan sebuah perusahaan. Pada hakikatnya sumber daya manusia adalah orang-orang yang bekerja pada suatu perusahaan sebagai perencana, pelaku, dan penentu untuk mencapai tujuan perusahaan.

Persaingan antar perusahaan di Indonesia pada saat ini saling berusaha untuk mengembangkan sumber daya yang mereka miliki, salah satunya adalah sumber daya manusia karena sumber daya manusia menjadi salah satu peran penting bagi perusahaan untuk mewujudkan inovasi terbaru untuk kemajuan perusahaan. Dalam hal ini Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sangat diperlukan bagi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk memberikan satuan kerja yang efektif. Manfaat dari

manajemen sumber daya manusia ini adalah untuk menunjukkan kepada perusahaan bagaimana seharusnya mendapatkan, mengembangkan, mengevaluasi, dan mengasuh karyawan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan dalam suatu perusahaan. (Veronica Putri, n.d.)

Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan universitas yang memiliki sistem pendidikan yang mengarah pada praktik teori, yang diharapkan mampu menghasilkan tenaga-tenaga profesional untuk meningkatkan dan mengembangkan tenaga kerja. Maka untuk mewujudkan hal itu, Fakultas ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta memiliki program kegiatan kuliah berupa kuliah kerja lapangan (KKL) yang harus dipenuhi oleh mahasiswa. Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta memandang bahwa program kuliah kerja lapangan merupakan sarana strategis dalam pembentukan kemampuan dan kompetensi mahasiswa sebagai tenaga profesional. Program kuliah kerja lapangan didukung dengan perencanaan yang sistematis dan terarah dibawah bimbingan dosen pembimbing yang memenuhi syarat.

Pelaksanaan kuliah kerja lapangan dilakukan disebuah Industri konveksi yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu Hidden Konveksi. Hidden Konveksi merupakan perusahaan yang sedang. Perusahaan tersebut melayani pembuatan pakaian jadi seperti pakaian Kaos, Hoddie, Celana, Kemeja dll. Penulis memilih tempat kuliah kerja lapangan pada Hidden Konveksi karena penulis ingin

mengetahui lebih mendalam bagaimana menjalankan suatu industri produksi pakaian jadi yang baik dan benar untuk usaha. Serta ingin mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta mendapatkan lebih banyak pengalaman yang belum didapat di kampus.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas lebih lanjut mengenai pelatihan dan pengembangan karyawan di Hidden Konveksi. Dengan membawa judul “EVALUASI PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN DI HIDDEN KONVEKSI”.

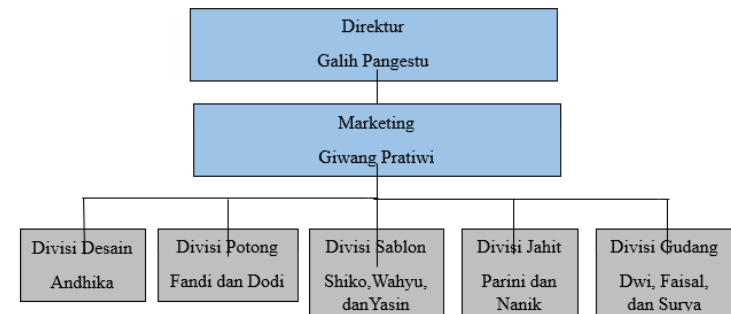
Berdasarkan hasil wawancara bersama pemilik usaha ini yakni Galih Pangestu, beliau mengatakan bahwa “Usaha ini dimulai saat duduk di bangku SMP akhir saat itu masih 2014.” Pada awal itu beliau masih fokus pada reseller, dan hanya fashion saja. Awalnya menerima jasa konveksi dengan sistem orderan kaos bersama teman dan membuatkan di tempat lain. Kemudian usaha konveksinya lambat laun di kenal banyak orang dan mempunyai pelanggan.

Semakin lama semakin banyaknya pelanggan dan juga semakin banyaknya orderan. Maka pemilik merasa membutuhkan tempat yang lebih luas agar dapat menambah kapasitas dan mempunyai fasilitas sendiri untuk produksi. Dan toko yang semakin ramai dengan pengunjung agar dapat dikunjungi ketika sedang ramai. Maka sang pemilik mencari tempat baru yang akan digunakan sebagai

usahanya. Pada tahun 2018 bulan desember akhirnya berpindah tempat yang lebih luas di Wirobrajan. Kemudian mempunyai mesin jahit dan memperkerjakan penjahit sendiri. Kemudian membeli berbagai macam keperluan produksi dengan berkembangnya usaha yang semakin pesat.

Pada tahun 2023 ini Galih Pangestu telah memiliki empat toko khusus fashion dan satu toko lagi khusus jasa konveksi. Pada toko jasa konveksi ini pastinya memiliki struktur organisasi, dan struktur organisasi di Hidden konveksi ini sudah ada susunannya. Struktur organisasi yang dibuat oleh Galih Pangestu ini dibuat sejak berpindah tempat di tempat yang baru. Karena semakin banyak karyawan yang bekerja maka harus semakin tertata dan terorganisir setiap bagiannya. Pengelolaan organisasi yang baik akan menciptakan pencapaian yang maksimal.

Berikut struktur organisasi pada Hidden Konveksi :





Tujuan utama dari Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang adalah memberikan kesempatan bagi peserta magang untuk menerapkan pengetahuan yang didapat dalam dunia kerja dan memberikan pelatihan kepada mahasiswa agar mempunyai kemampuan beradaptasi dalam dunia kerja serta menambah pengalaman dan wawasan bagi mahasiswa.

## **METODE**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Partisipasi aktif merupakan metode utama dari Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang di mana Mahasiswa terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh Hidden Konveksi. Selama masa ini, Mahasiswa berpartisipasi dalam berbagai proyek, rapat, dan aktivitas terkait lainnya untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang operasional dan tugas di tempat magang tersebut.

Metode selanjutnya yaitu observasi, Mahasiswa melakukan pengamatan terhadap proses kerja, interaksi antarpegawai, serta kegiatan yang terjadi di lingkungan magang. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika kerja serta struktur organisasi di dalamnya.

Melakukan wawancara dengan pembimbing, Ibu Giwang Pratiwi, dan karyawan, Mahasiswa dapat memperoleh informasi, arahan, serta perspektif langsung dari seorang yang berpengalaman di bidang tersebut. Wawancara ini menjadi kesempatan bagi Mahasiswa untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam terkait tugas, tanggung jawab, dan tantangan yang dihadapi di dalam magang tersebut.

Selain itu, dokumentasi merupakan metode yang digunakan mahasiswa untuk pengumpulan data, dokumentasi terkait pengalaman, observasi, dan informasi yang diperoleh selama Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang. Dokumentasi ini berperan dalam mengevaluasi dan merujuk kembali pada pengalaman Kuliah Kerja Lapangan (PKL)/Magang di masa yang akan datang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program pelatihan dan pengembangan sdm adalah kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Tujuan utama program ini adalah meningkatkan produktivitas, efisiensi, serta motivasi karyawan yang pada akhirnya akan memperkuat organisasi.

Menurut Mondy (2010: 215) terdapat tiga langkah dalam melaksanakan program pelatihan, yaitu:

1. Perencanaan pelatihan karyawan merupakan program yang terdiri dari berbagai kegiatan untuk membantu karyawan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan tertentu, serta meningkatkan kinerja mereka dalam peran pekerjaannya. Tujuan utama dari tahapan program ini yaitu untuk mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya untuk memastikan dan mengetahui apakah perlu diadakannya suatu pelatihan atau tidak.
2. Implementasi pelatihan karyawan. Tahapan implementasi ini bertujuan untuk menentukan metode yang tepat dalam pelaksanaan pelatihan dan ruang lingkup pelatihan.
3. Evaluasi pelatihan karyawan. Tujuan pada tahapan yang ketiga ini yaitu untuk melakukan tinjauan tentang sejauh mana efektivitas pelatihan yang diadakan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (*Jbptppolban-Gdl-Intankumal-8356-3-Bab2--3.Pdf*, n.d.)

### **Teknik/Metode Implementasi Solusi Permasalahan**

Pelatihan-pelatihan yang ditunjukkan untuk karyawan agar dapat menggunakan berbagai alternatif metode dan menurut Dessler (2008) menyatakan terdapat beberapa bentuk metode pelatihan, yaitu:

1. On the Job Training (OJT), yang dimaksud pada tahapan ini meminta seseorang untuk mempelajari

- pekerjaan itu dengan langsung mengerjakannya. Karyawan melakukan OJT saat bergabung dalam perusahaan.
2. Job Instruction Training adalah sebuah rangkaian logis dengan cara membuat rangkaian tugas setiap pekerjaan, dan hal penting lainnya, untuk memberikan langkah-langkah pelatihan secara bertahap kepada karyawan.
  3. Pengajaran, yang dimaksud pada tahapan ini yaitu merupakan metode yang cepat dan sederhana untuk memberikan pengetahuan kepada karyawan yang sedang ditrainig.
  4. Pelatihan dengan simulasi adalah sebuah metode dimana seorang karyawan yang dilatih belajar dengan peralatan sebenarnya atau dengan simulasi yang akan digunakan dalam pekerjaan, tetapi sebenarnya pada tahapan pelatihan ini para karyawan dilatih diluar pekerjaan.

Penjelasan metode implementasi permasalahan pelatihan diatas merupakan metode-metode yang pantas dan harus diterapkan kepada karyawan-karyawan baru di Hidden Konveksi. Dengan menerapkan metode-metode pelatihan tersebut maka karyawan akan lebih siap dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP perusahaan. (Achmad Puariesthaufani N, Sjahril Effendy Pasaribu, Dewi Sri Handayani, Muthi'ah Patuan., n.d.)

NO	Permasalahan	Sebelum	Sesudah
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kurangnya program pelatihan dan pengembangan untuk karyawan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya program pelatihan bagi karyawan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terlaksananya program pelatihan bagi karyawan lama dan karyawan baru.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya evaluasi kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak adanya evaluasi kinerja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menerapkan evaluasi kerja setiap 3 bulan sekali.</li> </ul>

## EVALUASI HASIL MAGANG

### Evaluasi dan pelajaran berharga

Praktek kerja lapangan memberikan gambaran dengan jelas tentang dunia kerja yang sesungguhnya bagi mahasiswa, sehingga mahasiswa mempunyai bekal untuk memasuki dunia kerja. Selama kegiatan KKL/Magang, saya sebagai penulis banyak melakukan kegiatan pekerjaan yang sebelumnya tidak pernah dilakukan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi saya dalam menjalankan pekerjaan sewaktu melakukan magang di Hidden Konveksi, yang menjadi tantangan selanjutnya adalah bagaimana cara mengatasi tantangan tersebut dan dalam tekanan sekalipun. Dari awal saya melaksanakan magang di Hidden Konveksi mendapatkan banyak pembelajaran yang dimana ini akan sangat berpengaruh dalam kehidupan saya kedepannya.

Mulai dari saya memiliki tanggung jawab penuh menjadi karyawan magang, dan dapat memahami bahwa stress kerja dapat mempengaruhi kinerja saya, saya juga belajar tentang kerja sama tim dengan para tenaga kerja di Hidden Konveksi, sehingga menjadi tantangan baru bagi saya. Pelajaran berharga lainnya yang saya dapat adalah saran yang saya berikan terhadap Hidden Konveksi serta ilmu baru yang diberikan oleh rekan-rekan kerja saya di Hidden Konveksi.

## Kesimpulan Dan Saran

### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil selama melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang di Hidden Konveksi adalah sebagai berikut:

- Selama Kuliah Kerja Lapangan (KKL)/Magang ini penulis mendapatkan kesempatan untuk mempraktekan ilmu yang pernah dipelajari selama perkuliahan kedalam dunia kerja seperti komunikasi bisnis, manajemen organisasi, dan manajemen perubahan.
- Penulis mendapatkan kemampuan dalam beradaptasi dengan dunia kerja. Memahami beradaptasi di lingkungan kerja dengan orang-orang yang berbeda, dan mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu yang baru baik didalam kantor atau diluar kantor, sehingga

dapat mengetahui bagaimana proses dan cara kerja di Hidden Konveksi.

## SARAN

Setelah melakukan kuliah kerja lapangan (KKL) di Hidden Konveksi ada berapa saran yang diusulkan agar dapat bermanfaat untuk kemajuan Instansi ataupun Universitas, yaitu:

1. Penulis menyarankan agar Hidden Konveksi tetap memberikan kesempatan bagi para mahasiswa untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL)/Magang agar dapat terus memberikan wawasan dan pengalaman kepada mahasiswa tentang dunia kerja.
2. Bagi mahasiswa prosi manajemen Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang nantinya akan melaksanakan kuliah kerja lapangan (KKL) diharapkan untuk mencari tempat yang sesuai dengan minat dan kemampuan mahasiswa agar kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) yang dilaksanakan bisa berjalan dengan baik dan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi saat melaksanakan kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL).

## DOKUMENTASI MAGANG



## **Peningkatan Kinerja Karyawan dan Pembentukan Tata Kelola Sumber Daya Manusia pada Cafe Etlabora**

*Bagus Haryo Bintoro  
Rina Dwiarti, S.E., M.Si.*

### **PENDAHULUAN**

Salah satu bentuk kegiatan akademik adalah praktik kerja lapangan (PKL), yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperluas pengetahuan yang dipelajari selama kuliah dan praktik. Sebelum mahasiswa keluar dari perguruan tinggi, kegiatan ini dapat menambah pengalaman dan memberi pemahaman yang lebih baik tentang dunia kerja bagi mahasiswa.

Kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajari dalam kuliah dan meningkatkan keterampilan di tempat kerja sebelum menyelesaikan tugas akhir.

Pada dasarnya, tujuan dari Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa Manajemen Konsentrasi SDM adalah untuk melatih mahasiswa untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja dan menganalisis masalah yang muncul. Dengan melakukan PKL, mahasiswa dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang tidak diperoleh selama

pendidikan tinggi, yaitu pengalaman kerja, dan, tentu saja, mempersiapkan untuk masuk ke dunia kerja.

Cafe atau bisa juga untuk tempat bercengkrama bergantung pada sumber daya manusia. Kegiatan cafe tidak akan terlaksana dengan baik tanpa sumber daya manusia yang handal, meskipun ada sarana dan prasarana yang sangat membantu. Karena itu, sumber daya manusia pada dasarnya memerlukan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan standar. Maka dari itu café harus bekerja sama dengan pemasok kopi dan sebagainya untuk memberi mahasiswa kesempatan untuk mengenal dunia kerja dengan melakukan praktik kerja lapangan.

Universitas Mercu Buana Yogyakarta memainkan peran penting dalam pembentukan sumber daya manusia yang menghasilkan sarjana dan ahli madya. Universitas terus melakukan pembaharuan dan perbaikan kurikulum untuk memastikan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa meningkat. Salah satunya adalah program Praktik Kerja Lapangan (PKL), yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa untuk bekerja. PKL memberikan mahasiswa kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang mahasiswa peroleh dari program studi dan konsentrasi mahasiswa ke dunia nyata.

Bagi mahasiswa program studi Manajemen, kegiatan PKL dilaksanakan dengan bobot 3 Sistem Kredit Semester (SKS). PKL adalah syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan sebagai mahasiswa Strata satu (S1) pada

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Saya melakukan praktik kerja lapangan di cafe Etlabora di kelurahan Ngestiharjo, Kecamatan Wates , Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Saya ditempatkan dibagian Pelayanan umum, pemberdayaan SDM, dan bagian-bagian lainnya.

Selama melaksanakan PKL di Cafe Etlabora, saya harus mematuhi semua peraturan yang ada di cafe tersebut dan menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan oleh cafe dengan baik dan benar. Karena hal tersebut akan membawa nama baik saya sendiri maupun Universitas. Oleh karena itu, saya harus sungguh-sungguh dalam melaksanakan PKL.

Kafe merupakan istilah kata "cofe" berasal dari bahasa Prancis yang artinya kopi. Kafe pertama kali dikenal sebagai kedai kopi berasal dari Turki. Caffé shop pertama kali berdiri di Constantinople, tepatnya di Istanbul, Turki pada tahun 1475. Namun, perkembangan kafe yang begitu pesat terjadi di negara Prancis, hingga memiliki julukan sebagai "negeri kafe".

Kafe yang pertama kali didirikan di Indonesia pada tahun 1878 dengan nama Tek Sun Ho yang terletak di daerah Jawa Barat. Kafe ini awalnya menyajikan kopi jenis Arabica. Namun seiring berjalannya waktu kafe ini sudah menyajikan berbagai macam sajian kopi. Awal mulanya, kafe merupakan usaha praktis yang identik dengan sajian

kopinya. Namun seiring berjalannya waktu, kafe mulai menyajikan berbagai macam minuman serta makanan ringan.

Tak hanya menyajikan sajian makanan dan minuman, kini kafe menjadi tempat favorit untuk bersantai karena kafe dinilai menghadirkan kenyamanan serta pelayanan yang baik bagi pelanggannya sehingga dapat memanjakan pelanggan yang datang.

Banyak mahasiswa yang mulai mencari tempat alternatif untuk mengerjakan tugas. Salah satunya kafe, menurut saya kafe adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan pada para tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan atau pelayanan yang baku, jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah karena biasanya beroperasi 24 jam.

Hal ini berdampak bagi para pelajar terutama mahasiswa yang ingin memanfaatkan waktunya untuk makan sembari belajar, mengerjakan tugas, rapat, ataupun berkumpul dengan teman di tempat yang nyaman serta memiliki fasilitas yang memadai. Selain itu, kafe Etlabora menjadi tempat yang mulai diminati mahasiswa, dikarenakan lokasi yang dekat dengan kampus, kenyamanan, ketersediaan koneksi internet, mushola, toilet, konsep interior kafe yang cantik membuat para mahasiswa merasa betah saat berada disana.

konsep interior menjadi salah satu daya tarik kafe etlabora. Berbagai macam konsep interior kafe seperti kafe yang menyediakan buku, kafe yang bergaya retro, instagramable dan masih banyak lagi. Hal inilah yang membuat mahasiswa bahkan masyarakat sering mengunjungi kafe Etlabora dan menjadikannya sebagai fenomena atau biasa disebut dengan pop culture.

### **Tujuan Praktik Kerja Lapangan**

Adapun tujuan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah sebagai berikut:

- Mengaplikasikan pengetahuan yang dipelajari selama konsentrasi perkuliahan ke dunia kerja nyata.
- Menambah wawasan tentang pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja.
- Memberikan wawasan tentang cara berpikir dan memecahkan masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
- Mengajarkan mahasiswa untuk menjadi tanggung jawab, disiplin, dan kreatif saat bekerja
- Membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada customer
- Meningkatkan tata kelola yang baik pada café

### **Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini juga mempunyai manfaat bagi mahasiswa, Universitas, dan untuk Kalurahan, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk Mahasiswa :
  - Dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa khususnya dalam bidang administrasi dan penjualan.
  - Dapat membantu mahasiswa mempersiapkan diri untuk menghadapi persaingan di dunia kerja.
2. Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta :
  - Menjadi referensi bagi mahasiswa untuk mencari tempat PKL.
  - Menjadi sumber referensi untuk konsentrasi Sumber Daya Manusia (SDM).
  - Mengevaluasi kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan yang mahasiswa pelajari di universitas
3. Untuk Cafe Etlabora :
  - Café dapat memanfaatkan tenaga mahasiswa untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas di café sesuai dengan kebutuhan masing-masing.
  - Membantu menambah ide-ide kreatif dalam kegiatan di Cafe agar lebih luas di kenal di

khalayak Masyarakat, anak sekolah maupun mahasiswa.

- Menjalin hubungan kerjasama yang berkelanjutan dan dinamis antara Cafe dan pemasok bahan” yang di butuhkan di café.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan PKL/Magang ini dilakukan secara offline, dimana wajib mengikuti kegiatan PKL/Magang secara tatap muka atau datang langsung ke lokasi PKL/Magang dengan ketentuan kurang lebih 25 hari kerja. Lokasi PKL/Magang disesuaikan dengan bidang peminatan dan ditetapkan oleh Dosen Pembimbing PKL/ Magang, yang mana penulis mengajukan lokasi magang dengan format yang telah ditentukan oleh dosen Pembimbing, PKL/Magang dilakukan selama 1 (satu) bulan, dengan ketentuan kurang lebih 25 hari kerja dengan menjalankan pekerjaan/kegiatan untuk lokasi KKL/Magang. Penulis mengikuti kegiatan magang dengan efektivitas kerja 5 hari kerja dan 2 hari libur. Senin – Jum’at kerja dan libur dihari sabtu dan minggu, dengan jam kerja dari pukul 05.00-22.00 WIB.

Regulasi praktek kerja dibimbing oleh dosen pembimbing akademik dan pembimbing lapangan. Pembimbing lapangan dilakukan oleh Pemilik Cafe yang memberikan arahan pekerjaan dibidang divisi manajemen sumber daya manusia, sesuai dengan bidang peminatan dari penulis. Sedangkan dosen pembimbing akademik berperan

sebagai moderator dan fasilitator dalam lingkungan akademik untuk mengawasi dan memastikan bahwa peserta magang telah melaksanakan kegiatan magang dan menyusun laporan magang sesuai dengan panduan kegiatan magang dari fakultas ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Pelaksanaan magang dilakukan oleh penulis dengan sistem survey langsung dan melakukan wawancara dengan Pemilik Cafe, yaitu Mas Adam. Dari hasil suervei yang dilakukan, diperoleh gambaran bahwa Café Etlabora kinerja karyawan dalam menjalankan kurangnya kinerja karyawan dan tata pengelolanya. Maka dari itu, ini menjadi kesempatan bagi penulis untuk bisa mengembangkan ide untuk menunjang kinerja karyawan di cafe Etlabora.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Pengamatan penulis dari awal melakukan kegiatan sampai berakhirnya kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dimulai dari tanggal 14 November 2023 sampai dengan 16 Desember 2023, praktikan menyimpulkan adanya beberapa perubahan yang telah dilakukan di Cafe Etlabora. Kegiatan yang dilakukan oleh Praktikan adalah sebagai membantu berjalannya Pelayanan untuk customer di cafe Etlabora. Praktikan juga sebagai membantu jalannya pengoprasian di bagian pelayanan dan Instagram yaitu membantu mengaploud keadaan café



Etlabora . Sebelum adanya Praktikan semua kegiatan yang tersebut diatas dilakukan dengan karyawan yang bukan bagiannya jadi dengan kata lain untuk pekerjaan dilakukan saat senggang maka akan membuat pekerjaan semakin lama untuk terselesaikan.

**Tabel. Kondisi Sebelum dan Sesudah dilakukan program Praktik Kerja Lapangan**

Program kerja	Sebelum program kerja	Setelah program kerja
Membantu Mengaploud di Instagram	Di cafe Etlabora masih sangat kurang dalam hal menyebarkan keadaan di café Etlabora sehingga customer tidak bisa tau keadaan di cafe	Praktikan membantu menjalankan mengaploud di Instagaram. Dengan adanya praktikan pada bagian ini kualitas pelayanan info untuk customer semakin meningkat dan lebih efisien untuk meningkatkan customer dating lebih banyak dari sebelum sebelumnya.
Membantu dalam membuat kopi	Kurangnya tenaga kerja membuat kopi /barista	Praktikan membantu dalam hal membuat kopi. Dengan adanya parktikan ini sangat membantu pihak cafe dalam meracik ataupun membuat

		kopi di cafe Etlabora. Untuk sekarang barista sudah mampu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat waktu.
Membantu di kasir	System pengoprasian di kasir belum maksimal	Membantu mengoperasikan kasir. Praktikan membantu untuk mengoperasikan kasir agar lebih cekatan dan benar dan setelah itu pelayan sudah sangat mahir dalam hal mengoperasikan kasir dengan benar dan maksimal.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini sangatlah bermanfaat bagi Praktikan karena dapat memperoleh pengalaman kerja, keterampilan dan pengetahuan yang belum pernah Praktikan dapatkan sebelumnya kemudian nantinya bisa diterapkan di sunia kerja yang sesungguhnya. setelah Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama kurang lebih 1 bulan, dimulai dari tanggal 14 November 2023 sampai dengan 16 Desember 2023 di Cafe Etlabora. Waktu kerja Praktikan dimulai dari pukul 05.00-

22.00 WIB pada hari Senin-Jumat dan 2 hari libur yaitu Sabtu dan Minggu.

Merujuk pada kegiatan yang telah praktikan lakukan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Cafe Etlabora, maka praktikan menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1.) Praktik Kerja Lapangan dapat memberikan kepada praktikan berbagai pengalaman dan pengetahuan tentang dunia kerja yang berkaitan dengan bidang peminatan sumber daya manusia (SDM).
- 2.) Bidang kerja yang dikerjakan oleh praktikan sesuai dengan bidang ilmu yang mereka pelajari selama perkuliahan.
- 3.) Pelaksanaan PKL tidak selalu berjalan lancar dan sesuai dengan harapan, sehingga praktikan dituntut untuk dapat mengatasi masalah dengan cepat.
- 4.) Cara untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi praktikan selama praktik adalah dengan menerapkan pengetahuan yang telah mereka pelajari di kelas dan berkomunikasi dengan baik dengan karyawan sehingga praktikan dapat bertanya jika ada masalah. Hal ini karena pemahaman yang baik tentang tugas-tugas tertentu diperlukan agar tugas dapat diselesaikan dengan baik dan tidak ada kesalahan yang dibuat..
- 5.) PKL dapat membentuk sikap disiplin dan bertanggungjawab atas tugas dan pekerjaan guna menjadi tenaga kerja professional.

## Saran

Melalui laporan Praktik Kerja Lapangan ini, praktikan bermaksud untuk memberikan saran berdasarkan pengalaman yang praktikan peroleh selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Cafe Etlabora maka praktikan menyampaikan.Cafe Etlabora dapat meningkatkan pelatihan dan pendampingan karyawan yang terkait dengan pengoprasian pengaploutan di sosial media instagram yang di terapkan oleh pemilik cafe.Penyediaan yang lebih rinci dan tutorial dapat membantu karyawan yang masih mengalami keterbatasan.Selain itu optimalisasi dan evaluasi rutin terhadap karyawan perlu dilakukan untuk menjaga kelancaran operasioal.Seluruh saran ini di harapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi dan untuk produktifitas di cafe Etlabora tersebut.

## Dokumentasi



## Pelatihan Sistem Digitalisasi terhadap Karyawan Witel Magelang Guna Meningkatkan Efektivitas dan Etos Kerja

*Sintia Aprilliyana Salsabilla*

*Drs. Subarjo, M.Si.*

### 1.1 Latar Belakang

Untuk menunjang aspek keahlian *professional* Fakultas Ekonomi di Universitas Mercu Buana Yogyakarta, maka Universitas Mercu Buana Yogyakarta telah menyediakan sarana dan prasarana penunjang pendidikan dengan lengkap. Tetapi sarana dan prasarana tersebut hanya menunjang aspek keahlian *professional* secara teori saja. Didalam dunia kerja akan dibutuhkan keselarasan antara pengetahuan akan teori yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan dan praktik kerja di lapangan guna untuk memberikan gambaran kepada mahasiswa tentang dunia kerja yang sebenarnya. Keduanya ialah satu sistem yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pembelajaran. Sebagai salah satu lembaga pendidikan di Indonesia yang berkualitas sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Maka untuk mewujudkan hal itu, Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta memiliki program kegiatan kuliah berupa kuliah kerja lapangan (KKL) yang harus dipenuhi oleh mahasiswa. Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan universitas yang memiliki sistem

pendidikan yang mengarah pada praktik teori, yang diharapkan mampu menghasilkan tenaga profesional untuk meningkatkan dan mengembangkan tenaga kerja. Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta memandang bahwa program kuliah kerja lapangan merupakan sarana strategis dalam pembentukan kemampuan dan kompetensi mahasiswa sebagai tenaga profesional. Program kuliah kerja lapangan didukung dengan perencanaan yang sistematis dan terarah dibawah bimbingan dosen pembimbing yang memenuhi syarat.

### 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang diambil dari laporan kuliah kerja lapangan ini yaitu:

1. Apakah mahasiswa dan mahasiswi calon lulusan mampu memberikan penerapan ilmu yang diperoleh pada perkuliahan terhadap kegiatan kuliah kerja lapangan ini?
2. Apakah mahasiswa dan mahasiswi calon lulusan memiliki kemampuan dalam beradaptasi dengan dunia kerja?

### 1.3 Tujuan Magang

Tujuan kegiatan magang kerja adalah :

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja

2. Melatih mahasiswa dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan
3. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di Perusahaan atau Instansi
4. Melakukan berbagai kegiatan praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat
5. pada Perusahaan atau Instansi
6. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan

### 1.4 Manfaat KKL

Adapun kegunaan kuliah kerja lapangan adalah sebagaimana untuk:

1. Bagi Mahasiswa Kuliah kerja lapangan ini berguna untuk mahasiswa calon lulusan agar dapat beradaptasi dengan dunia kerja dan dapat memberikan gambaran nyata terhadap penerapan teori selama perkuliahan dengan penerapan langsung ke lapangan. Program kuliah kerja lapangan ini dapat memberikan kesiapan secara dini kepada para mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja. Dengan program kuliah kerja lapangan ini dapat memberikan kesiapan secara dini kepada para mahasiswa untuk mengadapi dunia kerja. Dengan program kuliah kerja lapangan ini mahasiswa dapat mengembangkan dan mengoperasikan semua ilmu yang telah didapat di perkuliahan.

2. Bagi Universitas Bagi Universitas Mercu Buana Yogyakarta, kuliah kerja lapangan ini diharapkan dapat menjalin kerjasama yang baik antara Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan setiap perusahaan yang bersangkutan.
3. Bagi Perusahaan Dengan adanya kuliah kerja lapangan ini dapat membantu kinerja yang ada dan dapat mengetahui serta mengatasi masalah-masalah yang ada di perusahaan yang terkait.

## 1.5 PROFIL PERUSAHAAN

### Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk.

PT. Telkom Indonesia, Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom juga menyediakan beragam layanan komunikasi lainnya termasuk layanan interkoneksi jaringan telepon, multimedia, data dan layanan terkait komunikasi internet, sewa transponder satelit, sirkit langganan, televisi berbayar dan layanan VoIP. Telkom menguasai dan mendominasi lebih dari 60% pangsa pasar broadband di Indonesia yang mencapai lebih dari 19 juta pelanggan. Telkom Indonesia sendiri terbentuk pada tahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 1991. Berawal pada tahun 1882 didirikan badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf, lalu kemudian statusnya diubah menjadi

Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel) pada tahun 1961. Tahun 1965, kemudian PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Perkembangan selanjutnya tahun 1974, dimana PN Telekomunikasi diubah menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel), lalu diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan Telekomunikasi Indonesia pada tahun 1991. Penawaran saham perdana PT. Telkom terjadi pada tahun 1995, dan sejak saat itu saham Telkom tercatat dan diperdagangkan pada Bursa Efek Jakarta & Bursa Efek Surabaya (kini bernama Bursa Efek Indonesia). Tidak hanya di Indonesia, saham Telkom juga diperdagangkan di bursa efek luar negeri seperti Bursa Efek New York dan Bursa Efek London. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode "TLKM" dan *New York Stock Exchange* (NYSE) dengan kode "TLK". (Hari, 2020) Dalam pengoperasiannya di seluruh wilayah Indonesia, PT. Telkom Indonesia dibagi menjadi tujuh Divisi Regional (DIVRE), yaitu DIVRE I untuk wilayah Sumatera, DIVRE II untuk wilayah Jakarta dan sekitarnya, DIVRE III untuk wilayah Jawa Barat; DIVRE IV untuk wilayah Jawa Tengah dan DI Yogyakarta ; DIVRE V untuk wilayah Jawa Timur; DIVRE VI untuk wilayah Kalimantan; dan DIVRE VII untuk wilayah Indonesia bagian Timur. (Hari, 2020)



Pergantian logo yang dilakukan Telkom ini dilatar belakangi oleh beberapa faktor, diantaranya; adanya perubahan status perusahaan, bisnis perusahaan, pergantian pimpinan, perubahan visi dan misi perusahaan itu sendiri, perkembangan zaman, dan juga gaya hidup masyarakat.



## 1.6 Arti dan Makna Logo PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Berikut adalah logo dari Perseroan beserta penjelasannya.

Logo Merah Putih merupakan logo terbaru Perseroan yang baru diperkenalkan pada saat HUT RI yang ke-68 Tahun 2013. Logo baru ini mencerminkan komitmen PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa Indonesia.

Penampilan logo baru tersebut mencakup perubahan logo secara menyeluruh dan terintegrasi dengan empat aspek dasar perusahaan, yaitu transformasi bisnis, infrastruktur, sistem dan model operasi serta sumber daya manusia.

Logo ini merupakan cerminan dari “*brand value*” baru yang selajutnya disebut dengan “*Life in Touch*” dan diperkuat dengan tag line baru pengganti “*committed 2U*” yakni “*the world in your hand*”. Tagline: *The World In Your Hand* Bermakna “Dunia dalam Genggaman Anda” menyampaikan pesan bahwa PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk akan membuat segalanya menjadi lebih mudah dan lebih menyenangkan dalam mengakses dunia. Dan berikut adalah filosofi dari warna logo baru PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk:

- Merah berarti Berani, Cinta, Energi, dan Ulet. Mencerminkan spirit perseroan untuk selalu optimis dan berani dalam menghadapi tantangan.

- Putih berarti Suci, Damai, Cahaya, dan Bersatu Mencerminkan semangat Telkom untuk memberikan yang terbaik bagi bangsa.
- Hitam merupakan Warna Dasar yang melambangkan kemauan keras.
- Abu merupakan Warna Transisi yang melambangkan teknologi. Dengan tetap mengacu kepada filosofi Telkom *Corporate*, yaitu *Always The Best* sebagai keyakinan dasar untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dan senantiasa memperbaiki hal-hal yang biasa menjadi sebuah kondisi yang lebih baik, dan pada akhirnya akan membawanya menjadi yang terbaik.

### **1.8 Purpose, Visi, Misi, dan Core Values PT. Telkom Indonesia**

#### 1. Purpose

Mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan.

#### 2. Visi

Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat.

### 3. Misi

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan platform digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mengembangkan talenta digital unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

### 4. Core Values

- a. Amanah Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- b. Kompeten Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Harmonis Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- d. Loyal Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
- e. Adaptif Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- f. Kolaboratif Membangun kerja sama yang sinergis

## 1.11 STRUKTUR ORGANISASI



## 1.12 METODE

### Program Pelaksanaan

Kegiatan magang yang saya lakukan di Telkom Witel Magelang merupakan bentuk praktik nyata dan beberapa mata kuliah yang di dapat dalam perkuliahan. Dapat di katakan bahwa kegiatan magang tersebut adalah merupakan praktik atau simulasi yang di lakukan berdasarkan teori yang di peroleh. Pelajaran dan teori yang diberikan dalam perkuliahan dapat menjadi tambahan pengetahuan untuk menganalisa suatu sistem dalam perusahaan. Berdasarkan kegiatan magang yang telah saya lakukan sering mendapati aspek manajemen untuk menjalankan kegiatan diperusahaan. Dengan itu saya dapat membandingkan antara teori dengan praktik atau kegiatan nyata di lapangan apakah sejalan atau malah justru berjalan

berlawanan. Dalam awal pelaksanaan magang ini, yang pertama adalah Nur Hidayati dan Agus Nugroho selaku karyawan Telkom Witel Magelang memberikan gambaran tentang ruang lingkup Perusahaan dan selanjutnya menjelaskan cara kerja di Telkom Witel Magelang.

## 1.13 SOLUSI

- Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi pembaruan data tagihan yang masih manual.
- Membuat/menciptakan sistem khusus untuk pengupdate an data tagihan pelanggan untuk menghindari miss komunikasi.
- Solusi untuk memasukkan data pelanggan yang valid untuk menghindari terjadinya miss komunikasi
- Memasukkan data yang valid saat memproses pendaftaran pelanggan baru.
- Solusi realisasi program (*Consultative & cARing CollEction EGBIS*)
- Menjalankan program sesuai apa yang sudah dibuat dan sesuai SOP yang berlaku

## 1.14 Metode Implementasi Solusi Permasalahan Dilokasi Magang

- Pembaruan data tagihan yang masih manual

Dikarenakan setiap sebulan sekali di tanggal 20 adalah tenggat waktu pembayaran layanan Telkom



maka pihak *billing* harus mengecek data tagihan . apakah sudah terbayarkan atau belum dan melakukan penagihan secara *WA* maupun *Calling*. Namun data yang tercantum belum terupdate dari pihak keuangan yang lebih bertanggung jawab bagian keuangan sedangkan data yang tercantum sangat banyak dan jika kita cek satu persatu sangat tidak efisien waktu. Saya sudah menyarankan untuk membuat sistem tersendiri agar pengupdate an data jika ada pelanggan yang sudah membayar otomatis tidak masuk di data penagihan untuk lebih memaksimalkan waktu dan menghindari terjadinya kesalah pahaman, namun saran saya hanya ditampung saja karena pihak atasan masih merasa bisa *terhandle*. Dan sampai saat ini pembaruan data masih manual.

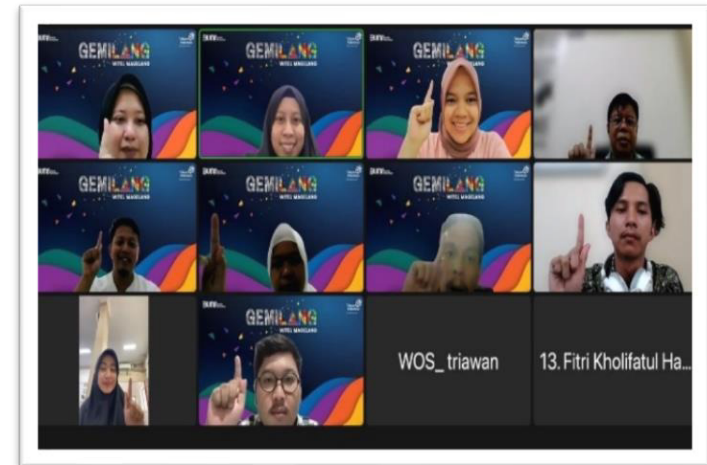
- Memasukkan data yang valid saat memproses pendaftaran pelanggan baru

Hal ini sangat penting karena berkaitan dengan *visiting* dan penagihan ataupun pengecekan jaringan layanan yang tersebar , karenanya data yang valid sangatlah dibutuhkan namun terkendala pada ketika sales menginput data kurang lengkap ataupun pelanggan sendiri yang tidak memberikan informasi yang valid. Misalnya adalah perihal data alamat dan nomor telepon yang bisa dihubungi, selama saya magang banyak sekali nomor yang tidak sesuai yang menyebabkan salah sambung ataupun hal yang lain padahal nomor sangatlah penting untuk memberikan

informasi soal layanan hingga penagihan dan sering terjadi pelanggan sudah ganti nomor namun tidak di infokan ke petugas maka akan dilakukan *visiting*. Namun *visiting* dapat dilakukan jika terdapat alamat sedangkan di data yang tercantum sangat banyak sekali alamat yang tidak lengkap dengan begitu tim *visiting* akan kesusahan mencari Alamat yang bersangkutan, saya sudah berbincang dengan tim *ss* dan *gs* perihal ini bahwa sebaiknya dilakukan pendataan ulang untuk mendapatkan validasi yang sesuai dengan pelanggan yang menggunakan layanan Telkom namun kembali lagi hal ini bukan wewenang tim *ss* dan *gs* jadi sulit untuk melakukan *follow up* perihal ini.



ID	END_GROUP	NAMA	ALAMAT	PRIORITY	ABSEN CALL	STATUS WA	DL CALL (JOURNEY)	WSC	J. TERANGAN
34216428226		PT AMANAH BAGUS INDO Jalan MAJOR K			1 SMTA				
293738308	34216419340	GALURI PUNTHUK SETUIM Dusun KARANG							BELOK LUNAS
293738308	34216419914	PT SOLOKUNDO BINTANG PABELAN, No. 1							CP baru 38788 BELOK LUNAS
34216430889		KOHARPO, SIBOTI Dusun TRIGAL							BELOK LUNAS
34216431276		BALE DESA KHONENAN Dusun KRAGE							Alas ubiagar BELOK LUNAS
293589378	34216411805	KANTOR DESA BUGO Desa BUGO, N							di angkat tangki BELOK LUNAS
34216431285	293589378	KANTOR DESA BUGO Desa BUGO, N							BELOK LUNAS
34216430722		PEIRA JASA / BUKONDIS Dusun SEMBU							BELOK LUNAS
34216430338	293738381	INAH SURINDI Desa BOJONG							BELOK LUNAS
34216431283		A***** PEMUDA, No. 1							BELOK LUNAS
34216431238		AGASA PUTRI HOME RICE COOK, NO. 1, 2							BELOK LUNAS
34216431276		BALE DESA KHONENAN Dusun KRAGE							BELOK LUNAS
34216430832		BALE DAHAR SUNGIRINGAN Dusun WANGU							BELOK LUNAS
34216430889		CARINA MUBAROK DRIFT BRIGADIAN							BELOK LUNAS
293738382	34217413062	CY GALILAM KARIL Dusun SIKULIN							BELOK LUNAS
34216431288		D***** Dusun POKAN							BELOK LUNAS
34216431293		ELKHOR IMBONGNEY POKANAN DUS							BELOK LUNAS
34216430884		GALURI PUNTHUK SETUIM Dusun KARANG							BELOK LUNAS
293738308	34216419340	GALURI PUNTHUK SETUIM Dusun KARANG							BELOK LUNAS
34216430500	293738308	GALURI PUNTHUK SETUIM Dusun KARANG							BELOK LUNAS
293789802	34216419345	H. ANAKUNIM SE LINGS MENYU							BELOK LUNAS
34216430338	293738381	INAH SURINDI Desa BOJONG							BELOK LUNAS
293589378	34216419345	JONO SURANGI KETARON, SAN							BELOK LUNAS
34216431285	293589378	KANTOR DESA BUGO Desa BUGO, N							BELOK LUNAS



Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis terhitung 1 bulan selama di bulan Oktober 2023, pada saat kegiatan praktek kerja/magang penulis berusaha melakukan tugas yang diberikan sesuai arahan dengan baik sesuai target penulis juga berusaha untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan di Plasa Telkom Magelang. Kegiatan utama selama magang di Plasa Telkom Magelang yaitu mengupdate data terbaru dan memasukkannya ke gdocs maupun *gform*, melakukan penagihan secara *online/offline*, melakukan *visiting* dan *zoom breafing* dari manajemen untuk arahan kinerja. Hal ini membutuhkan keterampilan, ketelitian dan konsentrasi yang tinggi sebab melakukan pekerjaan ini terlihat mudah namun jika salah langkah akan merusak pekerjaan selanjutnya. Ketelitian sangat diperlukan dalam pekerjaannya, karena jika tidak maka akan berdampak pada

kesalahan input pada dokumen. Selama KKL/Magang, penulis dapat memperoleh banyak informasi dan pengetahuan baru dari praktik serta pengalaman berharga dan mampu memperoleh pengetahuan serta mengembangkan wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam melakukan pekerjaan secara luas. Terdapat tantangan dan rintangan dalam suatu pekerjaan yang dilakukan dan secara tidak langsung melakukan praktek *problem solving* yang berkaitan dengan peminatan yang saya ambil selama kuliah yaitu manajemen sumber daya manusia. Maka dari itu kegiatan praktek kerja/magang ini sangat bermanfaat bagi para mahasiswa untuk mengenal bagaimana dunia kerja yang terkadang teori dan prakteknya berbeda.

Berikut adalah bukti *problem solving* yang penulis hadapi selama prkatek kerja / magang dilakukan :

IP (WNA)	Local Statistic (Mbit)	Local Statistic (Gbit)	Local Statistic (Mbit)	Local Statistic (Gbit)	Local Statistic (Mbit)	Local Statistic (Gbit)	Local Statistic (Mbit)	Local Statistic (Gbit)	Local Statistic (Mbit)	Local Statistic (Gbit)
172.16.0.7	2023-10-30 10:54:57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Diatas adalah contoh data status pelayanan Telkom yaitu proses pembukaan isolir yang terjadi jika pelanggan menyelesaikan pembayaran setelah melewati tanggal yang sudah ditentukan, status diatas sudah start yang seharusnya

layanan sudah bisa digunakan Kembali namun masih belum bisa digunakan karena terjadi kesalahan teknis.

Selain itu terdapat kegiatan *visiting* yang merupakan kegiatan di luar kantor yang bertujuan untuk memvisit pelanggan-pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran dan kendala jaringan atau lainnya. Sebelum melakukan kegiatan ini kita mencari data terlebih dahulu untuk mencari alamat odp ataupun alamat saluran jaringan internet untuk mengetahui lebih detail lokasi pelanggan.

## Kesimpulan

Kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis terhitung 1 bulan selama di bulan Oktober 2023, pada saat kegiatan praktek kerja/magang penulis berusaha melakukan tugas yang diberikan sesuai arahan dengan baik sesuai target penulis juga berusaha untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan di Plasa Telkom Magelang. Maka dari itu kegiatan praktek kerja/magang ini sangat bermanfaat bagi para mahasiswa untuk mengenal bagaimana dunia kerja yang terkadang teori dan prakteknya berbeda.

## Saran

Telkom Magelang seharusnya membuat sistem tersendiri agar pengupdate an data otomatis sehingga

memudahkan dalam memisahkan pelanggan yang membayar secara otomatis dengan yang tidak otomatis. Dengan system yang otomatis maka akan lebih memaksimalkan waktu dan tidak menimbulkan ke salah pahaman. Telkom Magelang juga sebaiknya melakukan pendataan ulang untuk mendapatkan validasi yang sesuai dengan pelanggan yang menggunakan layanan Telkom agar data-data pelanggan yang akan dilakukan *visiting* valid.

## **Peningkatan Efisiensi dalam Pemantauan Pelaksanaan Kinerja Karyawan Melalui E-Kinerja Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo**

*Nabilah Dwi Rakhma  
Dr. Drs. Hamzah Gunawan, M.M.*

### **PENDAHULUAN**

Dalam era transformasi digital yang terus berkembang, pengelolaan data karyawan telah menjadi salah satu poin utama dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional bagi organisasi. Pergeseran dari pengelolaan data manual ke sistem digital telah membawa perubahan dalam mengumpulkan, mengelola, memantau dan menggunakan informasi terkait karyawan. Hal ini melibatkan penerapan dan penyempurnaan alat, strategi data, manajemen data, dan proses yang tepat untuk menyempurnakan dan menyelarakan sebuah data.

Pemantauan merupakan aktivitas pengendalian yang dalikaukan oleh atasan terhadap pelaksanaan tugas bawahnya. Sistem pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Koperasi UKM pada awalnya masih dilakukan secara manual, seperti pengumpulan dan pemeriksaan laporan, data atau berkas pelaksanaan kinerja setiap divisi kepada

atasan masing-masing untuk setiap bulannya. Namun dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja, Dinas Koperasi memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana dalam pemantauan kinerja karyawan melalui web E-Kinerja. Melalui web atau *platform* ini kepala atau pimpinan setiap divisi dapat memantau laporan, data, berkas hingga kinerja bawahannya dimanapun dan kapanpun. Sehingga pemantauan yang dilakukan dapat lebih efisien dari segi waktu.

Kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau hasil kerja) yang mengacu pada pencapaian seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja juga mencakup kesesuaian pengaturan dan tata letak peralatan kerja, rancangan pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, kualitas hasil kerja, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin kerja, dan kerja sama dengan orang lain. Menurut Robbins, kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang, dan digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dalam suatu sistem.

E-Kinerja merupakan sebuah aplikasi berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk memudahkan pengelolaan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di instansi pemerintah. E-Kinerja adalah aplikasi buatan yang dikhususkan untuk memantau dan menilai kinerja dari

karyawan secara langsung dengan cara memasukkan data kerja harian kedalam software untuk mendapatkan persetujuan dari atasan (Mukti et al., 2019). Disamping itu menurut (Putri et al., 2014) E-Kinerja merupakan suatu aplikasi yang berbasis web yang dipergunakan untuk menganalisis jabatan, beban kerja, unit maupun satuan kerja organisasi yang merupakan dasar untuk menghitung prestasi kerja dan pemberian intensif kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini dapat mendukung berbagai aspek pengelolaan kinerja, termasuk menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP), penilaian prestasi kerja, absensi secara elektronik, pembayaran tunjangan kinerja, dan pelaporan kinerja. Tujuan dari penerapan e-Kinerja yaitu untuk meningkatkan kinerja organisasi dan ASN, menjadi instrumen dalam penataan dan penyempurnaan organisasi, serta sebagai alat ukur prestasi kerja.

Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo, memberikan kesempatan yang berharga untuk menyelami perubahan-perubahan esensial ini. Selama periode Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang, pengalaman Penulis dalam mengamati dan terlibat langsung dalam implementasi sistem E-Kinerja sebagai salah satu sistem pemantauan karyawan yang telah mengadopsi teknologi dalam meningkatkan efisiensi kerja.

Terkait dengan penerapan aplikasi e-Kinerja di Dinas Koperasi UKM yang terbilang masih baru, hasil temuan menunjukkan terdapat beberapa permasalahan yang harus dibenahi. Di lingkungan kerja saat ini, mayoritas karyawan

adalah orang tua, sehingga mengindikasikan bahwa sebagian dari mereka memiliki kesenjangan akan teknologi, oleh karena itu dalam hal pengoperasian aplikasi karyawan dinilai masih gaptek, oleh karena itu diperlukannya waktu yang lebih lama dalam beradaptasi dengan aplikasi ini. Selain itu, sistem aplikasi yang terbilang rumit (ribet) juga menjadi hambatan dalam pengoperasian aplikasi E-Kinerja serta jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan E-Kinerja eror.

Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang merupakan salah satu kegiatan yang tentunya tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan selama perkuliahan atau pelajar di sebuah perusahaan atau organisasi untuk mendapatkan pengalaman praktis dan pemahaman yang mendalam terkait dengan bidang studinya. Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang akan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara pihak Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang dan pihak penyedia Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang.

Tujuan utama dari Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang adalah memberikan kesempatan bagi peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat di bangku sekolah atau perguruan tinggi ke dalam konteks dunia nyata. Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang, peserta dapat belajar langsung dari para profesional di bidangnya, memperluas jaringan kerja, mengasah keterampilan praktis, serta mendapatkan gambaran lebih

jelas mengenai lingkungan kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang menjadi peluang berharga bagi para peserta untuk mempersiapkan diri mereka secara lebih baik dalam memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan mereka.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yaitu partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Partisipasi aktif merupakan metode utama dari Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang di mana Penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh Dinas Koperasi UKM. Selama masa ini, Penulis berpartisipasi dalam berbagai proyek, rapat, dan aktivitas terkait lainnya untuk mendapatkan pemahaman langsung tentang operasional dan tugas di dinas tersebut.

Metode selanjutnya yaitu observasi, Penulis melakukan pengamatan terhadap proses kerja, interaksi antarpegawai, serta kegiatan yang terjadi di lingkungan dinas. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika kerja serta struktur organisasi di dalamnya.

Melakukan wawancara dengan pembimbing, Ibu Retno Dwi Handayani, S.SI., MT., dan karyawan, Penulis dapat memperoleh informasi, arahan, serta perspektif langsung



dari seorang yang berpengalaman di bidang tersebut. Wawancara ini menjadi kesempatan bagi Penulis untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam terkait tugas, tanggung jawab, dan tantangan yang dihadapi di dalam dinas tersebut.

Selain itu, dokumentasi merupakan metode yang digunakan Penulis untuk pengumpulan data, dokumentasi terkait pengalaman, observasi, dan informasi yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang. Dokumentasi ini berperan dalam mengevaluasi dan merujuk kembali pada pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang di masa yang akan datang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Ibu Retno Dwi Handayani, S.SI.,MT. selaku pembimbing penulis di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, memberikan arahan kepada penulis dan peserta magang berupa aturan-aturan serta pembagian *jobdesk* kerja. Peserta magang mendapatkan fasilitas yang diberikan dari instansi, ruangan sebagai tempat magang. Selama menjalankan kegiatan PKL penulis diberikan tugas dalam melakukan bagian keuangan dan penginputan data seperti E-Kinerja. Uraian dari beberapa tugas yang dilakukan selama PKL adalah sebagai berikut:

## Pengaplikasian E-Kinerja

E-Kinerja merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai negeri sipil dan aparatur sipil negara (ASN). Aplikasi ini dapat digunakan untuk menganalisis kebutuhan jabatan, beban kerja jabatan, dan beban kerja unit/satuan kerja organisasi sebagai dasar perhitungan prestasi kerja dan pemberian insentif kerja (Putri et al., 2014). Dengan adanya aplikasi ini akan memudahkan pemimpin atau kepala bidang untuk melakukan pengawasan kepada bawahnya.

Dengan adanya E-Kinerja, karyawan dapat mengelola dan memantau pencapaian sasaran kinerja, serta menyediakan akses informasi yang jelas dan transparan terkait kinerja aparatur. Sementara itu, bagi atasan, E-Kinerja memiliki fungsi strategis dalam membantu proses pengambilan keputusan di level manajerial, serta memberikan data yang komprehensif untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berdasarkan data yang akurat.

E-Kinerja memiliki beragam fungsi bagi karyawan dan atasan. Bagi karyawan, E-Kinerja memungkinkan mereka untuk mengelola dan memantau pencapaian sasaran kinerja, serta menyediakan akses informasi yang jelas dan transparan terkait kinerja aparatur. Sementara itu, bagi atasan, E-Kinerja memiliki fungsi strategis dalam membantu proses pengambilan keputusan di level manajerial, memantau pencapaian karyawan,serta

memberikan data yang komprehensif untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berdasarkan data yang akurat. Selain itu, E-Kinerja juga dapat terintegrasi dengan berbagai sistem lain yang digunakan dalam birokrasi pemerintahan, seperti sistem kepegawaian, pendidikan dan pelatihan, sehingga meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan kinerja PNS.

Kurangnya pemahaman terkait sistem tersebut tentunya menghambat operasional dalam Dinas Koperasi UKM. Untuk mampu menggunakan sistem e-kinerja seluruh karyawan diberikan sebuah pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut. Pengguna akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa pelatihan yang mereka ikuti dapat membantu mereka menggunakan sistem tersebut (Nurhayati, 2019). Maka dari itu, penulis membantu dalam pelatihan dan pendampingan penginputan dan/atau pengisian di E-Kinerja, Hal ini bertujuan untuk menambah wawasan meningkatkan operasional sehingga tidak menghambat kinerja di Dinas Koperasi UKM.

Pelatihan dilakukan diberikan secara bertahap kepada karyawan, hal ini disebabkan sistem E-Kinerja terbilang rumit untuk dipahami bagi karyawan yang memiliki keterbatasan dalam hal teknologi. Selain melakukan pelatihan, Dinas Koperasi UKM juga melakukan pendampingan pada periode ini dalam penginputan

dan/atau pengisian di E-Kinerja untuk meminimalisir kesalahan.

Karyawan Dinas Koperasi UKM mengatakan bahwa sistem aplikasi E-Kinerja terbilang rumit, yang dimaksud yaitu tata letak *menu dashboard* yang terlihat sederhana namun rumit. Dalam setiap *menu dashboard* didalamnya terdapat menu lain sehingga hal ini diperlukan ingatan yang baik ketika ingin mencari *menu* yang dibutuhkan, tak jarang karyawan harus membuka semua *menu dashboard* untuk menemukan *menu* yang diperlukan. Hal ini menjadi tidak efisien secara waktu. Oleh karena itu, penulis membantu memberikan *feedback* mengenai sistem aplikasi E-Kinerja.

Kendala atau permasalahan lain yang dihadapi Dinas Koperasi UKM selain keterbatasan kemampuan mengoperasikan aplikasi yaitu jaringan yang tidak stabil. Jaringan yang tidak stabil pada internet menyebabkan aplikasi E-kinerja terjadi *error*. Hal ini dapat menjadi kendala dalam kelancaran pengoperasian dan penyelesaian pekerjaan. Sehingga penulis melaksanakan pengajuan penambahan kapasitas jaringan di Dinas Koperasi UKM. Hal ini diharapkan dengan penambahan kapasitas jaringan sistem E-Kinerja dapat berjalan lancar tanpa adanya kendala *error*.



Tabel 1. Sebelum dan Sesudah Aktivitas Program

No	Permasalahan	Sebelum Aktivitas Program	Sesudah Aktivitas Program
1	Keterbatasan kemampuan pengoperasian aplikasi (Gaptek)	Pengoperasian E-Kinerja terbilang lambat dan kesulitan dalam beradaptasi dengan aplikasi ini. Sehingga terlambatnya pengumpulan laporan karena memakan waktu lama dalam mengoperasikan aplikasi ini.	Terjadi perbaikan yang cukup signifikan dalam pengoperasian E-Kinerja, di mana pengumpulan laporan sesuai dengan batas waktu pengumpulan. Hal ini karena adanya pelaksanaan magang yang menawarkan Solusi. Melakukan pelatihan dan pendampingan saat penginputan dan/atau pengisian di aplikasi E-Kinerja.
2	Jaringan yang tidak stabil yang menyebabkan E-Kinerja eror	Jaringan yang digunakan tidak stabil sehingga aplikasi E-Kinerja eror	Pengoperasian E-Kinerja menjadi lebih lancar, dan sistem tidak terjadi eror

## EVALUASI HASIL MAGANG

Praktek Kerja Lapangan (PKL) memberikan gambaran yang jelas mengenai dunia kerja yang sesungguhnya kepada mahasiswa, sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk memasuki dunia kerja kelak. Selama program PKL, saya sebagai penulis banyak melakukan kegiatan pekerjaan yang jarang atau sebelumnya tidak pernah dilakukan. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri bagi penulis dalam menjalankan pekerjaan sewaktu magang di Dinas Koperasi Usaha Kecil, dan Menengah, tantangan yang muncul, terutama dalam menangani keterbatasan karyawan dalam beradaptasi dengan aplikasi E-Kinerja, hal ini membuka peluang bagi penulis untuk berkembang dan beradaptasi di bawah tekanan. Meskipun awalnya menghadapi kesulitan, namun penulis percaya bahwa mengatasi tantangan tersebut merupakan langkah penting dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

Selama PKL di Dinas Koperasi UKM, tanggung jawab merupakan kunci utama dalam menjalankan tugas. Permasalahan yang muncul, seperti keterbatasan karyawan dalam mengoperasikan aplikasi E-Kinerja, mendorong penulis untuk aktif terlibat dalam bagian pelatihan dan pendampingan. Melalui pelatihan, pelatihan berusaha memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi kinerja karyawan. Dengan memperkuat pemahaman karyawan mengenai aplikasi E-Kinerja, harapannya adalah agar mereka dapat lebih percaya diri dan

efektif dalam melaksanakan tugas dengan memanfaatkan teknologi E-kinerja secara optimal.

### **PELAJARAN BERHARGA (*LESSON LEARNING*)**

Pembelajaran yang penulis dapatkan selama PKL tidak hanya memengaruhi aspek profesional, tetapi juga membawa dampak signifikan pada kehidupan pribadi penulis. Menghadapi berbagai tantangan dan aktif dalam memecahkan masalah di Dinas Koperasi UKM mengajarkan penulis akan nilai-nilai tanggung jawab, kerja sama tim, dan percaya diri. Seluruh pengalaman ini membekali penulis dengan keterampilan dan pengetahuan yang berharga untuk menghadapi tantangan di dunia kerja nantinya. Pelajaran berharga lainnya yang penulis dapat adalah ilmu baru yang diberikan oleh pembimbing tempat penulis PKL Ibu Retno Dwi Handayani, S.SI.,MT., beliau mengajak penulis untuk berdiskusi mengenai banyak hal yang secara tidak langsung memberikan penulis banyak ilmu baru dari segi manajemen SDM yang baik.

Di sisi lain, dalam hal *soft skills*, PKL melatih kemampuan komunikasi, kerja sama tim, dan adaptasi terhadap lingkungan kerja yang beragam. Dapat secara langsung mengamati masalah-masalah yang dihadapi perusahaan serta mampu merumuskan solusi yang dapat diterapkan dengan baik, menggabungkan pengetahuan teoritis dengan pemahaman praktis untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan.

### **KESIMPULAN**

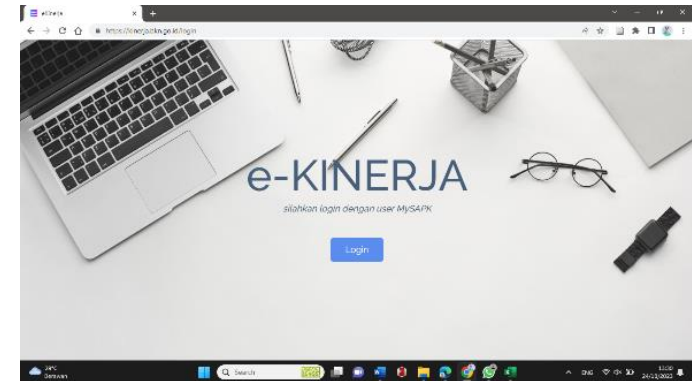
Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Kulon Progo merupakan perangkat daerah dalam bidang pemberdayaan, permodalan, dan kelembagaan yang berkaitan dengan usaha kecil dan menengah (UKM) di Kabupaten Kulon Progo. Dinas Koperasi UKM merupakan salah satu perangkat daerah yang telah menerapkan aplikasi E-Kinerja. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Dinas Koperasi UKM memiliki kendala atau permasalahan dalam pengoperasian aplikasi E-Kinerja dan jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan aplikasi *error*. Adapun solusi untuk mengatasi masalah tersebut antara lain yaitu memberikan pelatihan dan pendampingan saat penginputan dan pengisian dengan aplikasi E-Kinerja. Selain itu menambah kapasitas jaringan berfungsi untuk menstabilkan jaringan sehingga hal ini diharapkan aplikasi tidak mengami *error*; sehingga penggunaan aplikasi lebih optimal.

### **SARAN**

Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah dapat meningkatkan pelatihan dan pendampingan karyawan terkait pengoperasian aplikasi E-Kinerja yang diterapkan. Penyediaan panduan yang lebih rinci dan tutorial *online* dapat membantu karyawan yang masih mengalami keterbatasan. Selain itu, optimalisasi *server* E-Kinerja dan evaluasi rutin terhadap aplikasi perlu dilakukan untuk

menjaga kelancaran operasional. Seluruh saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan akuntabilitas di Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Kulon Progo.

## DOKUMENTASI



*Gambar 1. Web Aplikasi E-Kinerja*



*Gambar 2. Mempelajari Aplikasi E-Kinerja*



Gambar 3. Pelaksanaan Pelatihan E-Kinerja

## **Peningkatan Pelayanan dan Kedisiplinan Kerja Melalui Evaluasi Karyawan CV. Santi Jaya Indonesia Godean, Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta**

*Cyntia Riskayana Situmorang  
Dr. Dorothea Wahyu Ariani, S.E., M.T.*

### **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting bagi perusahaan/instansi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan yang diharapkan. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu instansi, oleh sebab itu instansi harus bisa mendorong mereka agar tetap produktif dalam mengerjakan tugasnya dan tanggung jawab masing-masing sehingga bisa menjalankan fungsi manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Semakin berkembangnya usaha yang dijalani, lembaga atau instansi mampu diharapkan terus meningkatkan usaha dan menciptakan produktivitas yang tinggi serta SDM yang mampu berprestasi kerja secara optimal dalam bentuk efektivitas kerja. Suatu organisasi

dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya daya saing, dan meningkatnya kinerja organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja atau performa organisasi (Agustinus Setyawan, 2018)

Semakin berkembangnya usaha yang dijalani, lembaga atau instansi mampu diharapkan terus meningkatkan usaha dan menciptakan produktivitas yang tinggi serta SDM yang mampu berprestasi kerja secara optimal dalam bentuk efektivitas kerja. Toko Santi Mebel didirikan sejak tahun 1995 dan bergerak dibidang furniture. Toko Santi Mebel ini merupakan pusat mebel yang cukup lengkap di Yogyakarta karena disamping menjual produk-produk yang sudah terkenal di masyarakat, Santi Mebel juga merupakan brand mebel yang didesign untuk kenyamanan konsumen dengan kualitas yang terbaik dan up to date. Toko Santi Mebel ini terletak di berbagai alamat yaitu Santi Mebel Godean (jl.godean km 10 sidoagung, Godean Sleman D.I Yogyakarta), Santi Mebel DC Berjo (jl.godean km 12 sidoluhur, Godean, Sleman D.I Yogyakarta), Santi Mebel DC Kulon Progo (kali bandol, Kec.Sentolo, Kulon Progo D.I Yogyakarta) dan buka setiap hari pada pukul 07.00-20.00 WIB. Untuk saat ini jumlah SDM di Toko Santi Mebel sebanyak 56 Karyawan terbagi karyawan kantor dan karyawan harian. Toko Santi Mebel ini sudah memiliki

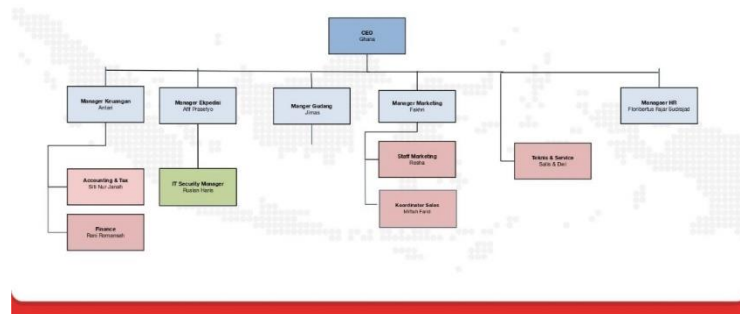
badan hukum CV yang bernama CV.SANTI JAYA INDONESIA sehingga bagian-bagian dari pekerjaan sudah dipilah dengan jelas. Toko Santi Mebel selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan para konsumen agar tetap terjaga komunikasi yang baik serta mudah dalam melakukan proses penjualan.

Harga yang ditawarkan oleh Toko Santi Mebel ini sangat terjangkau dan juga terdapat harga diskon yang sangat menarik. Santi Mebel juga memberikan fasilitas angsuran termasuk biaya ongkos kirim untuk wilayah dalam Yogyakarta. Selain itu, Toko Santi Mebel juga menjual produk-produk furniture melalui sebuah aplikasi shopee dan tokopedia, dimana hal ini dapat memudahkan konsumen agar tidak perlu datang lagi ke toko, terutama yang berada di luar kota pun akan tetap dapat membeli furniture dengan mudah dan praktis. Mengingat masa kini banyak para pembisnis usaha mengembangkan cara penjualan dengan online shop untuk memudahkan para konsumen. Pada masa sekarang setelah pandemi tahun sebelumnya Toko Santi Mebel mempunyai beberapa divisi dengan peranan dan tanggung jawabnya masing-masing. Untuk sektor terdepan, Santi Mebel terdapat team marketing, team pengiriman, team sales admin, team sales B2B, team keuangan, team gudang dan driver yang tentunya mereka selalu mengutamakan kepercayaan dan menjaga kepercayaan itu sendiri. Dan sekarang Toko Santi Mebel sudah bangkit dan membangun kepercayaan untuk konsumen yang dijalankan oleh beberapa struktur

organisasi yang dilakukan oleh para pegawai Santi Mebel. Selain itu, Santi Mebel juga merekrut orang yang berkompoten di bidangnya masingmasing agar semua dapat berjalan dengan lancar dan berkembang dengan baik. Dalam menjalankan kegiatan operasional dengan baik dan lancar, setiap organisasi harus memiliki struktur organisasi. Adanya struktur organisasi, dan tanggung jawab setiap individu, kelompok dan unit kerja yang ada dalam organisasi dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

## 1.1 Struktur Organisasi

### Struktur Organisasi



Dari struktur organisasi santi mebel dapat dilihat bahwa marketing bertugas untuk mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasaran dengan melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan referesni pelanggan serta memantau tren industri mebel.

Admin kiriman mengelola proses pengiriman barang atau layanan dari perusahaan kepada pelanggan, berfokus pada pemrosesan pesanan, pengemasan barang, mengatur pengiriman, bekerja sama dengan layanan pengiriman atau kurir , dan melacak pengiriman hingga sampai Admin sales mengelola proses penjualan yang hubungan dengan pelanggan. Dimana Mereka biasanya berinteraksi lebih langsung dengan pelanggan, baik secara langsung maupun melalui komunikasi lewat telepon, atau pertemuan pribadi. Melakukan pencatatan data penjualan, dimana saat pemesanan barang hingga melakukan pembayaran admin sales harus memastikan kegiatan itu berjalan lancar .ke tangan pelanggan dan bukan pekerjaan fisik seperti perakitan atau muat barang.

Divisi keuangan bertugas dibagian Pengelolaan Keuangann yaitu:

- bertanggung jawab untuk mencatat semua transaksi keuangan toko, mengelola pembayaran, dan memastikan keseimbangan keuangan yang sehat
- Perencanaan Anggaran: Merencanakan dan mengelola anggaran toko, termasuk pengeluaran dan penerimaan,

untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis.

- Pelaporan Keuangan: Menyusun laporan keuangan secara teratur untuk memberikan pandangan yang jelas tentang kinerja keuangan toko kepada manajemen.

## 1.2 Permasalahan

Permasalahan yang ditemukan penulis selama melaksanakan magang di Toko Santi Mebel dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Kurangnya kedisiplinan kerja karyawan khususnya dalam hal kehadiran kerja
- Santi mebel menyediakan aplikasi talenta untuk mengatur segala kepentingan karyawannya termasuk untuk kehadiran kerja/absensi karyawan, Namun beberapa karyawan Santi Mebel masih kurang disiplin dalam melakukan absensi dengan alasan tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut ataupun tidak memiliki handphone untuk melakukan absensi melalui aplikasi yang sudah disediakan dan akhirnya ada beberapa karyawan yang melakukan absensi melapor pada bagian HRD dan di absensi secara manual. Ini mengakibatkan peraturan sistem kerja kurang bisa berjalan dengan baik karena tidak ditaati. Setiap karyawan sudah diwajibkan check-in untuk bekerja mulai pukul 08.00 WIB dengan toleransi

keterlambatan 15 menit. Dan juga, setiap karyawan diwajibkan untuk check-out saat jam pulang kerja pada pukul 16.30 WIB. Namun, terkhusus untuk bagian admin marketing memiliki jam kerja dengan 2 sesi waktu pada pukul 08.00-16.30 WIB dan pukul 12.00-20.00 WIB. Dalam absensi, aplikasi talenta ini tidak bisa diakses jika jarak jauh dari kantor, sehingga setiap karyawan tidak bisa berbohong dan wajib untuk tertib. Namun ada beberapa melakukan absensi melapor pada bagian HRD dan di absensi secara manual.

- Toko Santi Mebel masih kurang dari segi penjualan dan pelayanan secara offline. Masih terdapat beberapa sales marketing yang kurang tanggap/acuh terhadap minat konsumen dan terlihat tidak ramah saat melayani konsumen, misalnya dengan tidak menerapkan 3S (senyum, sapa, salam). Namun Toko Santi Mebel sangat mengedepankan market place/penjualan online dan sangat terbilang bagus pada pelayanannya dapat dilihat dari omset yang didapatkan dalam penjualan online.
- karyawan atau pegawai kurang menguasai Tugas Pokok masing masing divisi sehingga terdapat Pembagian tugas yang tidak merata antar karyawan
- Santi Mebel masing kekurangan dalam hal pengiriman, apalagi dalam masa mendekati hari-hari besar seperti hari raya atau hari lebaran , Santi Mebel mengalami cukup banyak pemesanan sehingga terkadang karena terkendala transportasi Santi Mebel dapat menunda

ataupun mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang.

### 1.3 Tujuan magang

Tujuan kegiatan magang ini adalah :

1. Mengenalkan dan menyiapkan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja
2. Melatih mahasiswa dalam aspek manajemen yang tidak terdapat dalam proses perkuliahan
3. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja di perusahaan atau instansi
4. Melakukan berbagai praktik kerja serta mempelajari manajemen yang terdapat pada perusahaan atau instansi
5. Menganalisis kinerja karyawan serta kedisiplinan karyawan Santi Mebel.

### 1.4 Manfaat magang

1. Bagi Mahasiswa  
Kegiatan magang ini berguna untuk mahasiswa untuk beradaptasi dan dapat memberikan gambaran nyata terhadap teori selama perkuliahan dengan penerapan atau praktik langsung di lapangan. Kegiatan magang dapat memberikan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja. Kegiatan magang ini membantu mahasiswa untuk mengenal, mengetahui dan menganalisis kondisi lingkungan kerja. Dengan

adanya program magang ini mahasiswa dapat mengembangkan dan menerapkan semua ilmu yang di dapat di perkuliahan.

2. Bagi universitas Bagi Universitas Mercu Buana Yogyakarta,  
kegiatan magang diharapkan dapat membantu menjalin kerjasama yang baik antara Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan perusahaan atau instansi yang bersangkutan.
3. Bagi perusahaan atau instansi  
Dengan kegiatan magang ini dapat membantu kinerja di perusahaan atau instansi yang bersangkutan sehingga pekerjaan menjadi lebih ringan, cepat selesai dan sesuai dengan batas waktu atau target.

## METODE

### 2.1 Metode pelaksanaan

Dalam kegiatan magang kerja ini dibimbing oleh pembimbing lapangan yaitu bapak Fajar sebagai HRD dan pembimbing akademik yaitu ibu Dr. Dorothea Wahyu Ariani, SE.,MT. Peran dari pembimbing lapangan dalam kegiatan magang kerja ini adalah sebagai fasilitator yang memberikan arahan serta informasi bagi peserta magang. Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan mahasiswa melakukan kegiatan magang sesuai dengan prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan oleh universitas. Metode



pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan KKL/magang ini ada 3 metode yaitu melalui praktik kerja, wawancara dan observasi, serta dokumentasi :

1. Praktik kerja

aktivitas atau kegiatan sebagai karyawan magang dengan berbagai aktivitas. Metode yang digunakan dalam praktik kerja atau magang adalah dengan menggunakan metode observasi partisipasi (Participant Observation) dimana mahasiswa ikut berpartisipasi secara langsung dan terlibat dalam berbagai kegiatan di Santi Mebel

2. Wawancara dan Observasi

Metode wawancara dalam kegiatan magang kerja ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Sasaran dari pelaksanaan metode ini adalah setiap pihak yang dinilai berperan langsung dan mengetahui mengenai sumber daya manusia yang ada di Santi mebel. Sedangkan observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diamati untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan sesuai dengan topik yang akan dibas oleh peserta magang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi ini berupa foto kegiatan yang berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan selama praktik kerja atau magang.

## 2.2 Solusi

1. Mengadakan evaluasi dan pelatihan kepada setiap divisi mengenai Tugas pokok dan fungsi sesuai dengan tugas masing masing pegawai
2. Pembagian tugas tiap divisi dilakukan secara adil antar manajer dengan anggota masing masing sehingga tidak ada ketimpangan dalam menjalankan tugas
3. Meningkatkan strategi pemasaran dan loyalitas untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bidang pendidikan khususnya bertujuan untuk mempelajari manajemen yang dilakukan oleh Toko Santi mebel pada unit SDM & sarana umum. Sedangkan bidang penelitian dilakukan saat akan mencari informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan pengabdian masyarakat. Pengabdian dalam kegiatan magang kerja diperoleh dari keaktifan peserta magang untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Informasi atau data yang dibutuhkan selama kegiatan pengabdian masyarakat. Pengabdian dalam kegiatan magang kerja diperoleh dari keaktifan peserta magang untuk menyelesaikan kegiatan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan. Dengan adanya permasalahan yang terjadi di Toko Santi Mebel, maka solusi yang dapat diterapkan, yaitu:

## 1. Menyusun Peraturan Kerja Karyaran Dan SOP Kehadiran Kerja

Beberapa karyawan masih kurang disiplin dalam absensi. Kedisiplinan yang baik harus memenuhi 3 (tiga) tujuan yang baik, yakni pembentukan karakter kendali positif, pembentukan kinerja, dan perbaikan taraf hidup (Baliyah Munadjat, 2019). Untuk mengatasi masalah tersebut, maka berdasarkan hasil diskusi dengan pemilik perusahaan, HRD dengan pelaksana magang adalah dengan memberikan kebijakan baru bagi mereka yaitu dengan menyusun peraturan kerja karyawan, dan peraturan kerja karyawan ini mulai diberlakukan setelah adanya kesepakatan dan persetujuan secara resmi dari pemilik perusahaan Toko Santi Mebel. Karyawan wajib hadir sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan perusahaan, ketidakhadiran karena alasan sakit / alasan lain yang tidak sesuai disertai surat pendukung akan dinyatakan ketidakhadiran tanpa keterangan, surat izin keterangan dokter wajib diberikan kepada atasan apabila sakit lebih dari 1 hari kerja, pemberitahuan ketidakhadiran harus segera memberi tahu atasan dan dibuat pengajuan cuti pada hari kembali masuk kerja dan ketidakhadiran juga harus seizin atasan dan keterlambatan maksimal 15 menit dari waktu kerja. Bagi karyawan yang sekali-dua kali tidak absensi akan diperingatkan dan jika sudah diperingatkan masih terulang kembali, maka akan diberikan surat

peringatan bermaterai yang ditanda tangani oleh HRD dan yang bersangkutan. Hal ini dilakukan dengan maksud tujuan agar dapat semakin meningkatkan kedisiplinan kerja bagi setiap karyawan Toko Santi Mebel. Dan juga bertujuan untuk menciptakan rasa tanggung jawab bagi setiap karyawan terhadap pekerjaannya walaupun dimulai dari hal kecil.

SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Gabriele, 2018). Dalam penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur) kehadiran kerja, pelaksana magang telah berkoordinasi bersama dengan HRD sehingga bagi karyawan yang tidak disiplin dalam melakukan absensi akan mendapatkan peringatan sebanyak dua kali, jika lebih dari itu akan mendapatkan surat peringatan bermaterai yang ditanda tangani oleh HRD dan yang bersangkutan. SOP ini mulai diberlakukan setelah disetujui secara resmi oleh pemilik perusahaan Toko Santi Mebel.

## 2. Menyusun SOP Pelayanan Dan Mensosialisasikannya Kepada Bagian Sales Marketing

Pada Toko Santi Mebel adalah kurangnya pelayanan sales marketing pada penjualan offline.

Adapun solusi yang dapat diterapkan dan telah didiskusikan dengan pemilik perusahaan, HRD dengan pelaksana magang adalah dengan mengadakan pelatihan sales marketing. Pelatihan ini akan dilakukan oleh pelaksana magang dan HRD pada waktu yang telah ditentukan. Pelatihan sales marketing ini akan diisi dengan pembelajaran dan penerapan 3S (senyum, sapa, salam), pemaparan materi mengenai komunikatif dan informatif kepada pelanggan, penjelasan materi negosiasi sampai jadi dan juga penjelasan mengenai KPI (Key Performance Indicator). Selain itu, pelaksana magang dan HRD akan melakukan praktek, simulasi dan evaluasi sales marketing yang dilakukan dengan membuat mind map strategi pemasaran pribadi, membuat harapan untuk kedepannya dari pribadi dan juga evaluasi mengenai kekurangan diri sendiri dalam bekerja menjual produk.

### 3. Menyusun SOP Pengelolaan Pengiriman Barang

Toko Santi Mebel adanya supir dan kernet dalam pengiriman barang harus memberikan bukti nota transaksi maupun nota bensin dan pencatatan jam pengiriman. Oleh sebab itu, pelaksana magang telah memiliki solusi dan mendiskusikannya bersama dengan HRD bahwa supir kernet yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman akan terkena sanksi yang akan dipertanyakan, dan apabila karyawan tersebut tidak menjelaskan alasan maka akan diberikan surat peringatan bermaterai yang ditanda tangani oleh

HRD. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab supir dan kernet terhadap pekerjaannya dan terhadap Toko Santi Mebel dalam melakukan pengiriman.

### 4. Mengikuti kegiatan evaluasi yang diadakan oleh atasan (HRD) kepada setiap divisi

Kegiatan evaluasi yang dilakukan oleh HRD kepada karyawan dilaksanakan per divisi yang dimana setiap divisi yang ada di santi mebel antara lain: Sales Admin, Admin kiriman, Sales B2B, Marketing, keuangan dan Gudang. HRD melakukan evaluasi per departemen untuk lebih mendekatkan antara manajer dengan anggota masing masing team. Evaluasi yg pertama dilakukan yaitu kepada team sales admin kemudia kepada admin kiriman dan begitu seterusnya. Tujuan utama dari evaluasi kinerja pegawai adalah untuk memantau dan mengetahui kinerja seorang pegawai dalam suatu perusahaan, apakah sudah bekerja secara maksimal atau belum, untuk melakukan penilaian terhadap kriteria kinerja seorang pegawai. Adapun kriteria mengenai evaluasi kinerja pegawai yang akan dievaluasi dalam penelitian ini adalah kehadiran, kualitas kerja, kreativitas, keterampilan teknis, keterampilan komunikasi dan sikap (Ghofar Taufiq, 2016).

Sebelum evaluasi menuju ke perbaikan, yang pertama dilakukan adalah assesment untuk mengetahui

dlu informasi lebih dalam tentang karyawan itu sendiri sehingga nanti dapat diketahui untuk kelanjutannya. Karyawan diberi waktu untuk berbicara terkait keluhan mereka atau kinerja mereka selanjutnya nanti ditanggapi oleh pihak atasan dan sekiranya ada masalah yg bisa langsung dipecahkan saat itu juga, maka akan diselesaikan. Melakukan assessment terhadap karyawan merupakan langkah yang penting dalam proses evaluasi kinerja di sebuah bisnis. Assessment karyawan dapat membantu dalam menilai kinerja mereka, mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan, serta memberikan dasar yang kuat untuk memberikan umpan balik konstruktif dan memutuskan tindakan selanjutnya, seperti pengembangan keterampilan atau pengaturan tujuan kinerja. Hal ini juga dapat membantu memastikan bahwa karyawan merasa dihargai dan dipandu untuk mencapai potensi terbaik mereka dalam peran mereka di perusahaan.

Setelah karyawan diberi waktu untuk assesment, kemudian atasan memberikan saran yang menunjang untuk perbaikan dan selanjutnya HRD melakukan evaluasi terkait tugas pokok yang seharusnya dilakukan oleh setiap divisi untuk memperbaiki sistem kerja yang sebelumnya tumpang tindih dengan tujuan agar mereka bisa fokus terhadap tugas pokok masing masing divisi dan dapat membantu perusahaan dalam mencapai cita citanya.

## **PELAJARAN BERTARIFA**

Pelajaran Bertarifa Dari program magang yang dilaksanakan pada Toko Santi Mebel tentunya pelaksana magang banyak mendapatkan pelajaran bertarifa selama melaksanakan kegiatan magang, yaitu : Bertambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengelolaan sumber daya manusia khususnya terkait dengan penyusunan peraturan kerja karyawan. Secara langsung dapat mengamati masalah-masalah yang dihadapi perusahaan khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia dan ikut andil dalam penerapan strategi untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Belajar bagaimana cara memberdayakan sumber daya manusia yang ada dan dapat mengembangkannya di perusahaan dan juga belajar mengenai bagaimana cara perusahaan dalam mempertahankan usahanya melalui pengelolaan sumber daya manusia. Mendapatkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman baru di dunia kerja dan mendapatkan beberapa informasi penting mengenai sistem kerja dan organisasi yang ada di Toko Santi Mebel. Ditempatkan pada bagian HR, tentunya pelaksana magang ditugaskan dan diberikan kesempatan untuk mengamati dan mengontrol kegiatan pada divisi lain sehingga pelaksana magang dapat mengetahui alur kerja dan penugasan dalam perusahaan. Memperoleh keterampilan pada saat magang di Toko Santi Mebel sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan. Belajar bagaimana cara agar dapat bersosialisasi, bekerja dalam team yang baik dan kondusif.

Menerapkan etika dalam menjaga nilai kesopanan saat bertemu dengan atasan maupun seluruh staff kerja. Mengembangkan pola pikir yang telah diperoleh dan mencoba menemukan sesuatu yang baru. Belajar bertanggung jawab dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan teliti, rapi dan tepat waktu. Dikenalkan bagaimana caranya mengatur dan berbagi kepada karyawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan magang yang penulis lakukan di Toko Santi Mebel, penulis telah mencapai tujuan yaitu melakukan berbagai kegiatan yang ditugaskan kepada saya dari tempat magang dan menyelesaikannya. Dari permasalahan diatas, memicu penulis memiliki tujuan dalam KKL/magang ini dengan memberikan kontribusi secara langsung dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Adapun bentuk kontribusi yang penulis lakukan yaitu: Menyusun Peraturan Kerja Karyawan Dan SOP Kehadiran Kerja, menyusun Peraturan Kerja Karyawan Dan SOP Kehadiran Kerja, menyusun SOP Pengelolaan Pengiriman Barang serta mengikuti kegiatan evaluasi yang diadakan oleh atasan (HRD) kepada setiap divisi.

Dalam kegiatan KKL/magang ini ada banyak hal yang penulis pelajari yakni, bagaimana mengembangkan usaha baik secara offline maupun usaha berbasis online. Selain itu, penulis juga mendapatkan pengalaman bagaimana

suasana dunia kerja yang sesungguhnya. Ada banyak wawasan di tempat magang yang belum penulis temukan di dunia perkuliahan. Dalam menghadapi dunia kerja di masa mendatang, penulis menyimpulkan bahwa dibutuhkan kemampuan yang baik dan benar baik itu softskill maupun hardskill. Penguasaan teknologi sangat berperan penting dalam menjalankan usaha karena dunia akan terus menuntut kita untuk berkembang.

## **SARAN**

Selama kurang lebih satu bulan penulis melakukan kuliah kerja lapangan pada Toko Santi Mebel ada beberapa saran yang diusulkan agar dapat bermanfaat untuk kemajuan perusahaan yaitu diharapkan perusahaan bisa terus berkembang membangun kemajuan dan menciptakan inovasi berdaya saing di era globalisasi sekarang ini serta dalam memberikan sosialisasi bisa lebih semarak supaya peserta kegiatan tidak merasakan kebosanan ketika dilakukan pemaparan dengan materi yang diberikan. Selain itu, mahasiswa yang melakukan magang diberikan tugas sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, biarpun berbeda tetapi masih ada kaitannya dengan jurusan dan pembimbing lapangan mau membagikan ilmunya kepada mahasiswa yang melakukan magang atau kuliah kerja lapangan pada Toko Santi Mebel, dan juga sukses kedepannya untuk usaha.

## DOKUMENTASI



## Peningkatan Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai di KUD Tani Makmur

*Dita Tri Nurjanah*  
*Dr. Audita Nuvriasari, S.E., M.M.*

### PENDAHULUAN

Koperasi adalah suatu badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang mendasarkan kegiatannya pada asas koperasi, yaitu keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka, pengurusan dilakukan secara demokratis, pembagian keuntungan dilakukan secara adil dengan jasa masing-masing anggota, dan Pengumpulan modal dilakukan dengan cara swadaya. Tujuan didirikannya koperasi adalah untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membantu membangun tatanan perekonomian nasional guna mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur. Koperasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Koperasi dapat membantu masyarakat meningkatkan pendapatan, mengembangkan usaha, dan meningkatkan akses terhadap berbagai layanan dan produk. Kunci keberhasilan koperasi adalah harus terus menerus mencapai dua tujuan yang saling berkaitan, yaitu meningkatkan kelangsungan hidup dan meningkatkan kemampuan melayani anggotanya; dan tetap menjadi badan usaha yang

layak secara ekonomi, inovatif dan kompetitif (Dogarawa, 2010)

Salah satu jenis koperasi yang banyak berkembang di Indonesia khususnya di pedesaan adalah “Koperasi Unit Desa” (KUD). KUD adalah koperasi di pedesaan yang beranggotakan warga desa dan bergerak dalam bidang penyediaan kebutuhan masyarakat yang berkaitan seperti: simpan pinjam, konsumsi, produksi, pemasaran dan jasa. Salah satu KUD yang dapat mengembangkan usahanya dengan baik adalah KUD Tani Makmur. KUD Tani Makmur merupakan koperasi unit desa (KUD) yang didirikan pada tahun 1974 di Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejak awal berdirinya, KUD Tani Makmur telah mendedikasikan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan petani di wilayah Kasihan. Melalui berbagai unit usahanya, KUD Tani Makmur telah menyediakan layanan pertanian dan infrastruktur yang dibutuhkan anggotanya, mulai dari penyediaan benih, pupuk, pestisida, mesin pertanian hingga layanan simpan pinjam.



Gambar 1. Lokasi KUD Tani Makmur

Kontribusi KUD Tani Makmur dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya terlihat dari berbagai prestasi yang diraih. Diantaranya adalah tercapainya surplus atau keuntungan usaha pada tahun 2022 sebesar Rp. 101.205.410, keberhasilan membuka pasar sektor pertanian bagi anggotanya, dan memberikan akses permodalan bagi anggotanya dengan bunga rendah.

Berbekal visi menjadi koperasi yang mandiri, berkelanjutan, dan memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi para anggotanya, KUD Tani Makmur terus berinovasi dan mengembangkan usaha ekonomi produktif lainnya untuk meningkatkan pendapatan para anggotanya. Dengan komitmen kuat untuk terus meningkatkan pelayanan dan kinerja koperasi, KUD Tani Makmur optimis dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi anggotanya dan masyarakat sekitar di masa depan.

KUD Tani Makmur menghadapi beberapa permasalahan terkait disiplin kerja dan kinerja pegawai. Koperasi ini mempunyai sekitar 24 orang pegawai yang bekerja pada unit lapangan yaitu Unit TABUR PUJA, Unit PPOB, Unit WASERDA atau Toko Serba Ada, dan Unit SAPROTAN atau Sarana Produksi Pertanian. Unit TABUR PUJA memberikan pinjaman keuangan kepada UMKM dengan sistem tanggung renteng dan tanpa agunan. Upaya unit TABUR PUJA secara tidak langsung berupa penyetoran SHU ke KUD induk. Upaya yang dilakukan unit PPOB secara tidak langsung berupa penyetoran SHU ke KUD induk. Upaya yang dilakukan unit WASERDA secara langsung berupa program pedagang keliling dan secara tidak langsung berupa penyetoran surplus atau keuntungan usaha kepada induk KUD. Upaya yang dilakukan unit SPH secara langsung berupa pinjaman usaha sehari-hari, dan secara tidak langsung berupa simpanan surplus atau keuntungan usaha. Induk KUD Tani Makmur menggunakan surplus atau simpanan keuntungan usaha dari keempat unit di atas sebagai subsidi silang untuk mendukung unit SAPROTAN dalam penyediaan pupuk bersubsidi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi berkembangnya KUD Tani Makmur antara lain meningkatnya hubungan kerjasama, inovasi-inovasi yang dilakukan pengurus KUD, dan penerimaan oleh masyarakat. Kendala yang dihadapi KUD Tani Makmur dalam mengembangkan usahanya adalah keterbatasan sumber daya manusia, persaingan

dengan badan usaha sejenis, dan ketertinggalan dalam aspek financial technology (Indarta, 2021)

Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat sebagian pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja. Hal ini terlihat dari seringnya mereka datang terlambat, pulang lebih awal, dan tidak mengikuti prosedur yang berlaku. Permasalahan disiplin kerja dan kinerja pegawai dapat memberikan dampak buruk bagi KUD Tani Makmur. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan, dimana kinerja karyawan merupakan salah satu indikator yang membuat perusahaan tetap produktif dalam menjalankan usahanya (Waris, 2015). Kehadiran pegawai yang tidak memenuhi persyaratan dapat mengganggu kelancaran operasional koperasi. Keterlambatan pegawai dapat menimbulkan kerugian bagi koperasi. Pelanggaran disiplin kerja pegawai dapat menurunkan citra koperasi di mata masyarakat. Produktivitas pegawai yang rendah dapat menyebabkan koperasi tidak mampu memenuhi permintaan pelanggan. Kualitas produk pegawai yang masih belum memenuhi standar dapat menyebabkan pelanggan beralih ke produk pesaing (Subramanian, 2018). Kepuasan pelanggan yang masih belum tinggi dapat menyebabkan koperasi kehilangan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan disiplin kerja dan kinerja pegawai menjadi penting bagi KUD Tani Makmur.



## IMPLEMENTASI DAN METODE

Tahap awal dari kegiatan ini adalah survei dengan melakukan diskusi untuk mengumpulkan informasi dan mengetahui permasalahan atau kendala KUD Tani Makmur khususnya di bidang sumber daya manusia. Hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pegawai terhadap peraturan dan prosedur kerja yang berlaku di KUD Tani Makmur masih kurang. Selain itu tingkat disiplin kerja pegawai dalam hal kehadiran dan ketepatan waktu masih kurang baik. Tingkat kinerja pegawai dari segi produktivitas masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil survei, tim pengabdian masyarakat menyusun program kerja untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi KUD Tani Makmur. Program kerja ini disusun dengan melibatkan KUD Tani Makmur. Setelah program kerja disusun dan disetujui oleh pengurus KUD Tani Makmur, selanjutnya program kerja tersebut dilaksanakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat membuat x-banner, membuat database penilaian kinerja pegawai berbasis microsoft excel, dan memberikan penyuluhan mengenai pengisian formulir penilaian kinerja pegawai.

## HASIL DAN DISKUSI

### **Meningkatkan Kesadaran Disiplin melalui Pembuatan X banner**

Program pembuatan x spanduk berisi tata tertib kepegawaian merupakan salah satu program yang dilaksanakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini. Spanduk merupakan media komunikasi untuk mengubah perilaku (Nasrul et al., 2018). Program ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai peraturan dan prosedur kerja yang berlaku di KUD Tani Makmur. Pembuatan spanduk x ini dilakukan oleh tim pengabdian masyarakat dengan pendampingan dari pegawai KUD Tani Makmur. Tim pengabdian masyarakat menyiapkan desain x-banner yang berisi tata tertib kepegawaian. Desain x-banner ini dibuat dengan ukuran yang cukup besar yaitu 160 cm x 80 cm. Desain x-banner ini juga dibuat dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Spanduk X tersebut kemudian dipasang di tempat yang lebih sering dikunjungi karyawan, yakni di pintu masuk. Hal ini akan membuat karyawan lebih sering melihat dan membaca peraturan kepegawaian yang terpampang di banner x.

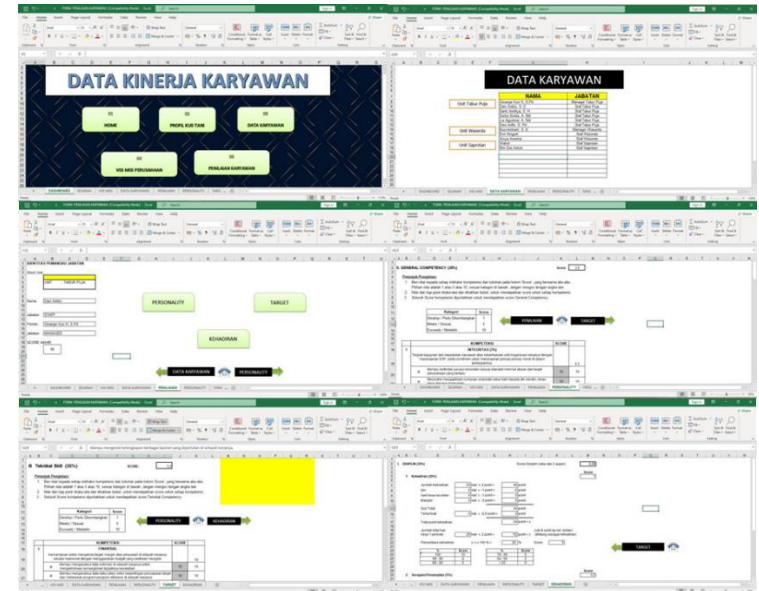


Gambar 2. Pembuatan X Banner

### Penyusunan Formulir Evaluasi Kinerja

Permasalahan yang dihadapi KUD Tani Makmur adalah kinerja pegawai belum terukur dengan baik. Hal ini menyebabkan KUD Tani Makmur belum mendapatkan feedback yang optimal untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penilaian kinerja karyawan bertujuan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk pengembangan karyawan (Vuong & Nguyen, 2022). Untuk mengembangkan instrumen angket, tim pengabdian masyarakat melakukan wawancara kepada KUD Tani Makmur untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diukur dalam menilai kinerja pegawai. Untuk membuat database penilaian kinerja pegawai berbasis Microsoft Office, tim pengabdian menggunakan program Microsoft Excel. Database ini

memuat data pegawai, dan penilaian kinerja pegawai yang terdiri dari tiga aspek, yaitu penilaian kepribadian, penilaian kedisiplinan, dan penilaian keterampilan teknis. Untuk memberikan penyuluhan kepada seluruh pegawai, tim pengabdian masyarakat menggunakan metode ceramah dan diskusi. Penyuluhan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada karyawan tentang cara penggunaan database penilaian kinerja karyawan dengan Microsoft Excel.



Gambar 3. Form Evaluasi Kinerja



Gambar 4. Tindakan Lanjutan Formulir Evaluasi Kinerja

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pembuatan x banner yang berisi tata tertib kepegawaian memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai peraturan yang berlaku di KUD Tani Makmur. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya disiplin kerja. Pembuatan database penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan Microsoft Excel memudahkan KUD Tani Makmur dalam menyimpan dan mengelola data hasil penilaian kinerja pegawai. Hal ini diharapkan dapat membantu KUD Tani Makmur dalam memberikan *feedback* yang optimal guna meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pelaksanaan program kerja, berikut beberapa rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program kerja ke depan:

1. Spanduk yang dibuat perlu diperbarui secara berkala terutama jika terdapat perubahan peraturan atau kebijakan baru.
2. Pengisian formulir penilaian kinerja pegawai perlu dilakukan secara berkala, untuk mendapatkan *feedback* yang optimal
3. KUD Tani Makmur perlu menyediakan media komunikasi lain untuk menyampaikan informasi tentang peraturan kerja dan bentuk penilaian kinerja pegawai, misalnya melalui media sosial atau aplikasi mobile.

## PENGAKUAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis melakukan pengabdian masyarakat di KUD Tani Makmur. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pegawai KUD Tani Makmur yang telah mengikuti kegiatan pengabdian ini.

## Daftar Pustaka

- Choirisa, S. F., & Harianto, A. (2021). WORKSHOP PENGEMBANGAN SOFT-SKILLS BAGI SISWA VOKASI PERHOTELAN DI TANGERANG, INDONESIA. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 4, 825–833. <https://doi.org/10.37695/pkmcscr.v4i0.1106>
- Rahayu, N., Agus Supriyono, I., & Mulyawan, E. (2022). Pembangunan Ekonomi Indonesia Dengan Tantangan Transformasi Digital. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 4(1), 92–95. <https://doi.org/10.34306/abdi.v4i1.823>
- Refni Sukmadewi, Elis Nurhanida, & Setiawati. (2021). PENYULUHAN MEMBANGUN MOTIVASI WIRUSAHA DAN BERFIKIR KREATIF BAGI SISWA SMP TELEKOMUNIKASI PEKANBARU. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(6), 1285–1288. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v1i6.569>
- Safitri, M. (2022). Strategi Pengembangan Soft Skills dalam Pembelajaran PAI di SMK Negeri 1 Praya. *eL-HIKMAH: Jurnal Kajian dan Penelitian Pendidikan Islam*, 16(2), 159–186. <https://doi.org/10.20414/elhikmah.v16i2.6240>
- Suci, Y. R. (t.t.). *PERKEMBANGAN UMKM (USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH) DI INDONESIA*.
- Erna Andajani, Endah Asmawati, Arif Herlambang, Zunairoh Zunairoh, Hazrul Iswadi, Felix Handani, & Yayon Pamula Mukti. (2022). Identifikasi Peningkatan Kinerja melalui Motivasi dan Komitmen Afektif pada Karyawan Gartenhutte Trawas. *LPPM Universitas PGRI Semarang*, 2022.
- Indah Permata Sembiring, R. F. D., & Parapat Gultom. (2023). THE EFFECT OF SELF-ESTEEM IN ORGANIZATION AND SELF-AWARENESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH ORGANIZATIONAL COMMITMENT AS A MEDIATION VARIABLE IN ASTRA CREDIT COMPANIES MEDAN BRANCH. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA)*. 3:581-593.
- Julio Immanuel. (2022). Analisis Faktor-Faktor Work From Home untuk Menilai Kinerja Karyawan Astra Credit Companies Bekasi Pandemi Covid-19. *Ridwan Institute*, 2022. [https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi\\_dedup\\_\\_\\_::7449fd1c9a594fd4d3952f13d3077283](https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi_dedup___::7449fd1c9a594fd4d3952f13d3077283) <https://e-resources.perpusnas.go.id:2229/10.46799/jst.v3i1.496>

Siswati Saragi. (2022). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TIGA CABANG PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK (ASTRA CREDIT COMPANIES MEDAN). *Universitas Dharmawangsa, 2022*.

[https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi\\_\\_\\_\\_\\_::60a33261a5e22e5fa656906cda3a640e](https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi_____::60a33261a5e22e5fa656906cda3a640e) <https://e-resources.perpusnas.go.id:2229/10.46576/jpr.v9i2.2686>

Yuningsih, S. N. (2019). *Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Konsumen Kendaraan Bermotor Roda Empat Pada PT. Astra Credit Companies Di Kota Pekanbaru.*

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

Kohtamäki, M., Parida, V., Patel, P. C., & Gebauer, H. (2020). The relationship between digitalization and servitization: The role of servitization in capturing the financial potential of digitalization. *Technological Forecasting and Social Change, 151*, 119804. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.119804>

Nasiopoulos, D. K., Sakas, D. P., & Trivellas, P. (2021). The Role of Digital Marketing in the Development of a Distribution and Logistics Network of Information Technology Companies. In D. P. Sakas, D. K. Nasiopoulos, & Y. Taratuhina (Eds.), *Business*

*Intelligence and Modelling* (pp. 267–276). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-57065-1\\_27](https://doi.org/10.1007/978-3-030-57065-1_27)

Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management, 1*(2), Article 2. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.79>

Zaware, P. D. N. (2020). *Deliberating the Managerial Approach towards Employee Participation in Management* (SSRN Scholarly Paper No. 3819249). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3819249>

Achmad Puariesthaufani N, Sjahril Effendy Pasaribu, Dewi Sri Handayani, Muthi'ah Patuan. (n.d.). *Kajian Dampak Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Berbagai Sektor Industri.* <https://jurnal.padangtekno.com/index.php/jiss/article/view/26/15>

*jbptppolban-gdl-intankumal-8356-3-bab2—3.pdf.* (n.d.).

Veronica Putri. (n.d.). *PENERAPAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT DI KAB. SLEMAN OLEH DINAS PERINDUSTRIAN PERDAGANGAN DAN KOPERASI KAB. SLEMAN.*

Oleh, D. (n.d.). *BAURAN PROMOSI MILARIAN COFFEE & EATERY DALAM MENINGKATKAN BRAND AWARENESS.*

- Mukti, D. R., Setyanti, S. W. L. H., & Farida, L. (2019). Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Berbasis E-Kinerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 175–180. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11166>
- Nurhayati, E. (2019). PENGARUH PENERAPAN SISTEM PENILAIAN E-KINERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN SEMARANG TIMUR MELALUI MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(2). <https://doi.org/10.33633/jpeb.v2i2.2274>
- Putri, K. E., Arfan, M., & Basri, H. (2014). PENGARUH PENERAPAN E-KINERJA DAN PENGHARGAAN (REWARD) TERHADAP KINERJA APARATUR PENGELOLAAN KEUANGAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA BANDA ACEH. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 3(4), Article 4. <https://jurnal.usk.ac.id/JAA/article/view/4440>
- Agustinus Setyawan. (2018). *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA TIGA PERUSAHAAN*

- FABRIKASI LEPAS PANTAI DI BATAM DAN KARIMUN*). 2, 67–89.
- Baliyah Munadjat, B. O. (2019). *PENGARUH KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SUBUR MAKMUR SENTOSA CABANG CIKUPA TANGERANG*. 2, 64–69.
- Gabriele. (2018). *ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI DEPARTEMEN MARKETING DAN HRD PT CAHAYA INDO PERSADA*. 6.
- Ghofar Taufiq. (2016). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol.XII, No.1 Maret 2016*. 12.
- Dogarawa, A. B. (2010). The Role of Cooperative Societies in Economic Development. *SSRN Electronic Journal*, 1–20. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1622149>
- Indarta, R. R. (2021). Evolusi Peran Kud Tani Makmur Dalam Pembangunan Masyarakat Pedesaan Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 10(2), 1–26.
- Nasrul, N., Zainul, Z., Hafid, F., & Taqwin, T. (2018). Manfaat Media Flipchart dan Spanduk dalam Perilaku Kesehatan 1000 HPK di Sulawesi Tengah. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(1), 52. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v14i1.1870>

## Biografi Penulis

- Subramanian, K. R. (2018). The Connection Between Your Employees and Customers. *Journal of Advance Research in Business Management and Accounting*, 4(8), 01–14. <https://doi.org/10.53555/nbma.v4i8.28>
- Vuong, T. D. N., & Nguyen, L. T. (2022). The Key Strategies for Measuring Employee Performance in Companies: A Systematic Review. *Sustainability*, 14(21), 14017. <https://doi.org/10.3390/su142114017>
- Waris, A. P. M. dan A. (2015). Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 1240–1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.165>



Penulis bernama lengkap **Sinta Wahyuni**, lahir di Cilacap Jawa Tengah pada tanggal 31 Mei 2001, terlahir sebagai anak ke empat dari 6 bersaudara dan Penulis memulai memulai Pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri 03 Bojong Kawunganten pada tahun 2006 dan tamat pada tahun 2012 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan ke MTS Al mu,awanah di Kawunganten dan tamat pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 1 Kawunganten dan tamat pada tahun 2018, setelah lulus penulis kemudian berhenti 1 tahun untuk bekerja di salah satu toko yang ada di Bekasi. Kemudian melanjutkan Pendidikan ke Universitas Mercubuana Yogyakarta pada tahun 2019 sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen.





Penulis bernama lengkap **Muhammad Avif Fauzi**, lahir di Kabupaten Bantul pada tanggal 29 Desember 2000, terlahir sebagai anak pertama dari 2 bersaudara dan Penulis memulai pendidikan dari Sekolah Dasar Negeri Ngoto, Kapanewon Sewon Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2007 dan tamat pada tahun 2013 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Sewon dan tamat pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Muhammadiyah 1 Bantul dan tamat pada tahun 2019, setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Mercu Buana Yogyakarta pada tahun 2020 sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Manajemen



**Mifta Ul 'Ulum** yang sering akrab dipanggil Mifta, lahir di OKU Timur pada tanggal 22 Maret 2003, Mifta merupakan mahasiswa di Universitas Mercu Buana Yogyakarta Program Studi Manajemen angkatan 2020 dan saat ini sebagai karyawan di Digital Operation Centre Astra Credit Companies Mifta juga merupakan lulusan SMA N 1 Buay Madang Tahun 2020.





**Andita Hermawanto** lahir di Bantul pada 10 Januari 2000, merupakan seorang mahasiswa aktif yang sedang menempuh pendidikan tingkat S1 Manajemen di Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Alamat tempat tinggal di Padokan Kidul, Tirtonirmolo, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Mengawali pendidikan di SD Kanisius Kembaran, Kemudian, melanjutkan di SMP BOPKRI 5 Yogyakarta, dan Melanjutkan pendidikan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta, dengan menggeluti bidang administrasi perkantoran. Selain kegiatan kampus, saat ini sedang menjalani pekerjaan paruh waktu di Berijalan Digital Operation Center ACC. Kehidupan saat ini penuh dengan tantangan dan peluang dengan berusaha sebaik mungkin untuk menjalani peran ganda sebagai seorang mahasiswa dan seorang pekerja.



**Bagus Haryo Bintoro** biasa di panggil Bagus Lahir di Jakarta pada 08 Januari 2000. Bagus adalah mahasiswa program studi Manajemen di Universitas Mercu Buana Yogyakarta angkatan 2020. Bagus menempuh Sekolah Dasar (SD) selama 6 tahun di SDN Negeri 2 Wates lulus pada tahun 2012. Setelah

tamat SD Bagus melanjutkan sekolah di SMPN 5 Wates selama 3 tahun yang lulus pada tahun 2015, setelah itu melanjutkan sekolah di SMAN 1 Kokap. Selama di SMA Bagus sangat aktif dalam mengikuti kegiatan seperti ekstrakurikuler dan Organisasi OSIS. Setelah tamat bangku sekolah Bagus terlebih dahulu memilih bekerja di Pertamina di bagian qiusi pabrik tabung LPG sebelum masuk Universitas di karenakan faktor biaya yang belum mencukupi pada saat itu selama kurang lebih 2 tahun sebelum akhirnya uang sudah terkumpul akhirnya Bagus bisa masuk kuliah dan mendaftar di Universitas Mercu Buana Yogyakarta.



Perkenalkan saya **Surya Wahyu Supriono** atau biasa dipanggil Wahyu, saya lahir di Lampung pada tanggal 02 Mei 2002, saya merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Saya menempuh sekolah dasar di SDN 01 Tanjung Raya, sekolah menengah pertamanya di SMP Negeri 01 Tanjung Raya, dan sekolah menengah atas di SMA Negeri 01 Tanjung Raya,

setelah lulus kemudian saya langsung melanjutkan pendidikan saya ketahap selanjutnya di perguruan tinggi swasta yaitu Universitas Mercuabuana Yogyakarta dan mengambil jurusan Manajemen. Saya memiliki pribadi yang pendiam tetapi mudah bergaul dengan teman saya sehingga saya memiliki cukup banyak teman. Saya juga merupakan orang sangat bekerja keras dalam mencapai keinginan saya. Saya memiliki beberapa hobi yang pertama adalah bermain sepak bola, futsal, dan jalan-jalan, selain itu saya juga suka mendengarkan musik setiap harinya. Selain sibuk dalam perkuliahan saya juga sibuk dalam belajar untuk memperdalam pengetahuan dan pengalaman saya di dalam bidang bisnis.



**Nabilah Dwi Rakhma** lahir di Kulon Progo pada tanggal 9 April 2002. Ia lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) pada tahun 2020. Saat ini, Nabilah tengah menempuh pendidikan tinggi di Universitas Mercuabuana Yogyakarta. Nabilah memiliki minat dalam menonton berbagai jenis konten, yang mencerminkan ketertarikannya terhadap beragam

bidang dan pengalaman. Mottonya dalam menjalani kehidupan adalah "*Follow The Flow and Just Do It*", yang menunjukkan sikapnya yang terbuka terhadap tantangan dan perubahan. Dengan semangat yang kuat dan keinginan untuk terus belajar, Nabilah siap menghadapi berbagai peluang dan tantangan yang ada di depannya.



**Cyntia Riskayana Situmorang** yang biasa dipanggil Cyntia merupakan perempuan yang lahir di Lopak-lopak, Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara pada Tanggal 30 April 2002. Merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Menempuh Pendidikan sekolah

dasar di SD 11 Hutaginjang, SMPN 1 Simanindo dan melanjutkan ke SMA sw Bintang Timur 1 Balige. Pada tahun 2020 selepas lulus SMA ia melanjutkan studi di Universitas Mercu Buana Yogyakarta, mengambil Fakultas Ekonomi dengan jurusan manajemen. Alasan yang mejadi pertimbangannya dalam mengambil jurusan ini adalah untuk membangun kualitas diri dan pengetahuannya dibidang bisnis seperti mengelol keuangan, Sumber daya manusia dan strategis bisnis. Agar dapat mempersiapkan diri dalam memngelola berbagai aspek bisnis sesuai deng citacitanya menjadi seorang wanita bisnis.

Motto hidup yang selalu ia pegang adalah “Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinguinanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur” Filipi 4:6-7.



**Dita Tri Nurjanah** atau biasa disapa Dita, lahir di Klaten 13 April 2000. Lulus dari SMA Negeri 1 Sukoharjo pada tahun 2018. Dita melanjutkan jenjang diploma tiga di Universitas Diponegoro dan lulus pada tahun 2021. Kini, Dita sedang berada dalam proses menyelesaikan pendidikan alih jenjang sarjana di Universitas

Mercu Buana Yogyakarta. Di luar dunia akademis, Dita memiliki minat dalam seni merangkai bunga dan ketertarikannya dalam seni dekoratif. Dengan semangat dan dedikasinya, Dita berharap dapat mewujudkan impian dan berkontribusi dalam industri dekorasi di masa depan.



**Sintia Aprilliyana Salsabilla** atau yang biasa dipanggil Sintia merupakan lahir di Kota Magelang, Provinsi Jawa Tengah pada Tanggal 1 April 2002. Ia merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara. Sintia menempuh pendidikan di SMK

Negeri 3 Magelang dan lulus pada tahun 2020. Ia merupakan mahasiswa aktif di Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan mengambil jurusan manajemen. Alasan melanjutkan pendidikan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan kampus swasta yang telah terakreditasi baik serta memilih jurusan manajemen karena ingin mengembangkan soft skill di dunia bisnis.