

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PADA DIVISI SALES AND MARKETING SUBDIVISI INJECTION
DI PT. TANSRI GANI**

**DINDA NABILAH
8135161000**



*Building
Future
Leaders*

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

LEMBAR EKSEKUTIF

Dinda Nabilah (8135161000). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Sales and Marketing Subdivisi Injection PT. Tansri Gani, Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

PT Tansri Gani yang beralamat Jl. Raya Ciracas No.4, RT.1/RW.4, Klp. Dua Wetan, Kec. Ciracas, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13730. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, yakni dimulai sejak tanggal 28 Januari sampai dengan 28 Februari 2019, dengan 5 hari kerja, yaitu Senin – Jumat pada pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB.

Praktikan juga berusaha melakukan tugas dari pekerjaan yang diberikan dengan baik dan menggunakan waktu secara efektif dan efisien serta memahami pengarahan yang diberikan. Dalam pelaksanaannya, Praktikan juga menemui berbagai hambatan-hambatan. Namun, Praktikan selalu mencari cara yang baik dan benar untuk mengatasi hal tersebut tentunya dibantu juga dengan arahan dan bimbingan dari Ibu Septi selaku Staff Marketing dan selaku pembimbing harian serta pegawai lain yang ikut berperan membantu Praktikan dalam bekerja. Sehingga, Praktikan dapat mengetahui dan memahami bagaimana cara kerja pada Divisi Sales and Marketing Subdivisi Injection dengan baik dan mendapatkan banyak pengetahuan, serta pengalaman.

Dalam hal ini dengan dilaksanakannya PKL, Praktikan dapat memperoleh wawasan, pengetahuan dan siap menghadapi dunia kerja. Selain itu pula, dapat meningkatkan hubungan kerjasama antara pihak universitas dengan instansi perusahaan.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DIVISI
SALES AND MARKETING SUBDIVISI INJECTION DI
PT TANSRI GANI

Nama Pratikan : Dinda Nabilah

Nomor Registrasi : 8135161000

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi
Pendidikan Bisnis,



Ryna Parlyna, MBA
NIP. 197701112008122003

Dosen Pembimbing,



Dra. Dientje Griandini, M.Pd
NIP. 195507221982102001

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlina, MBA
NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Ryna Parlina, MBA</u> NIP. 197701112008122003		02 Desember 2019
Penguji Ahli		
<u>Dita Puruwita, S. Pd, M. Si</u> NIP.198209082010122004		29 November 2019
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001		03 Desember 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tepat pada waktunya.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Strata 1 (S1). Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan di PT Transri Gani.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu atau membimbing penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sampai dengan tersusunnya laporan ini. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu Praktikan dalam menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini
2. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana, E. S, M. Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Bapak Lukman, selaku koordinator dan pembimbing PKL yang bertanggung jawab penuh kepada Praktikan selama satu bulan melaksanakan kegiatan PKL di perusahaan PT Tansri Gani.
5. Bapak Supri dan Ibu Septi, pembimbing kegiatan PKL Divisi Sales and Marketing Subdivisi Injection yang bertanggung jawab penuh selama Praktikan melaksanakan kegiatan selama satu bulan
6. Dewan pimpinan dan seluruh pegawai PT. Tansri Gani yang mau menerima dan membimbing Praktikan
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada Praktikan selama masa perkuliahan
8. Kedua orang tua yang selalu mendoakan Praktikan
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 atas dukungan dan saran-saran yang diberikan selama ini.

Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Tansri Gani dapat berguna bagi Praktikan dan pembaca. Praktikan menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga Praktikan mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar hasilnya bisa lebih baik lagi dalam menulis.

Jakarta, November 2019

Praktikan

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR EKSEKUTIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN ..	10
A. Sejarah Perusahaan.....	10
B. Struktur Organisasi	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	24

A. Bidang Kerja Praktik Kerja Lapangan	24
B. Pelaksanaan Pekerjaan	24
C. Kendala yang Dihadapi	35
D. Cara Mengatasi Kendala	35
BAB IV KESIMPULAN.....	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. 1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	9
Tabel II. 1 Contoh List Harga Produk PT. Tansri Gani	20
Tabel II. 2 Daftar Customer PT. Tansri Gani.....	22

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Perusahaan PT Tansri Gani	10
Gambar II. 2 Logo Perusahaan.....	14
Gambar II. 3 Struktur Organisasi Divisi Marketing PT TansriGani.....	15
Gambar II. 4 Plain Container Product PT. Tansri Gani	19
Gambar II. 5 Printed Container Product PT. Tansri Gani.....	20
Gambar II. 6 Memo Complaint.....	28
Gambar II. 7 Dokumen Form Komplain Pelanggan	29
Gambar II. 8 Internal Memo	31
Gambar II. 9 TDTI.....	33
Gambar II. 10 Dokumen TDTI	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	43
Lampiran 2 Surat Ketentuan dan Kesepakatan untuk Perizinan Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	44
Lampiran 3 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL)	45
Lampiran 4 Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	47
Lampiran 5 Piagam Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	48
Lampiran 6 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	49
Lampiran 7 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	50
Lampiran 8 Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan.....	51
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL.....	56
Lampiran 10 Dokumentasi.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebar luas sehingga memengaruhi setiap aspek kehidupan manusia. Dalam perkembangan saat ini, manusia harus melakukan berbagai penyesuaian agar tidak tertinggal oleh perkembangan zaman, yang secara tidak di sadari sangat berdampak terhadap kehidupan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat, sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha.

Untuk menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi dan trampil maka pihak universitas berupaya mendidik Sumber Daya Manusia sebelum memasuki dunia kerja yang dijalani. Salah satu caranya adalah melalui lembaga pendidikan, Perguruan tinggi yang termasuk kedalam jenjang teratas dalam pendidikan formal harus membekali mahasiswanya untuk dapat terus tumbuh dan mampu menghadapi dunia kerja yang sangat ketat persaingannya. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus mampu memberikan suatu kompetensi yang penting yang akan digunakan dalam dunia kerja, baik kompetensi akademik maupun kompetensi non-akademik. Perguruan tinggi juga harus mampu menghasilkan lulusan – lulusan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Untuk itu Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu lembaga pendidikan juga menyelenggarakan berbagai upaya agar dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sehingga, Fakultas Ekonomi sebagai salah satu Fakultas di Universitas Negeri Jakarta (UNJ), mewajibkan semua jurusan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah suatu bentuk pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bekerja disuatu perusahaan bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dengan tugas langsung di berbagai perusahaan yang berada di Indonesia. Praktik Kerja Lapangan (PKL) memberi kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan baru, memperoleh pengalaman dan menemukan keahlian mahasiswa. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan wujud relevansi antara teori yang didapat selama di perkuliahan dengan praktik yang ditemui baik dalam dunia usaha swasta maupun pemerintah di Indonesia.

Pada kesempatan ini Praktikan menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Tansri Gani yang berlokasi di Jl. Raya Ciracas No. 4 Jakarta Timur, Indonesia 13740 untuk mengetahui bagaimana cara PT. Tansri Gani menangani pelanggan dan memasarkan produknya. Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan tersebut dengan harapan dapat memiliki pengalaman dan menambah keterampilan serta kemampuan kerja yang nantinya siap memasuki dan menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL diatas, maka pelaksanaan PKL dimaksudkan untuk:

1. Untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai pemenuhan dari persyaratan dari kelulusan S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Menambah wawasan, pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan, dan keterampilan dalam bidang Pemasaran, sebelum memasuki dunia kerja.
3. Mempersiapkan mental sebagai calon tenaga kerja, untuk menghadapi lingkungan dunia kerja yang sesungguhnya.
4. Mempelajari bidang kerja pada tempat Praktikan PKL, yakni pada Divisi Sales and Marketing Subdivisi Injection.
5. Mengaplikasikan teori-teori khususnya teori Pemasaran yang didapat pada bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan PKL ini adalah :

1. Meningkatkan kemampuan penalaran dalam memahami, membahas, dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di lapangan
2. Memperoleh wawasan mengenai suatu bidang pekerjaan secara langsung dan ikut serta dalam menjalankan kegiatan kerja.
3. Mengetahui secara langsung gambaran kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan bidang sales and marketing
4. Untuk menjalankan kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan PKL tentunya memiliki dampak yang baik bagi Praktikan, Universitas Negeri Jakarta maupun untuk instansi tempat Praktikan melaksanakan PKL. Manfaat antara lain :

1. Bagi Praktikan

- a. Mencoba menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.
- b. Memperoleh pengalaman praktik secara langsung dan nyata di dunia kerja.
- c. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata diperusahaan/instansi.
- d. Mengajarkan mahasiswa tentang cara bertanggung jawab terhadap suatu tugas yang diberikan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a. Menjalin hubungan dan kerjasama yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan PT. Tansri Gani dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada waktu yang akan datang.
- b. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) mendapat standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru.
- c. Mendapatkan umpan balik berupa masukan untuk menyempurnakan kurikulum Perguruan Tinggi yang sesuai dengan

kebutuhan di dunia kerja sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang kompeten dan terampil.

- d. Mempromosikan keberadaan akademik di tengah – tengah dunia kerja khususnya di PT. Tansri Gani sehingga dapat mengantisipasi kebutuhan dunia kerja akan tenaga kerja yang profesional dan kompeten di bidang masing – masing.

3. Bagi PT. Tansri Gani

- a. Membantu meringankan kegiatan operasional instansi dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
- b. Mendukung pendidikan tinggi dalam melakukan program – program pendidikan yang telah direncanakan.
- c. Realisasi sebagai adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.
- d. Membantu PT. Tansri Gani dalam menyelesaikan tugas sehari – hari selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan kegiatan PKL pada divisi *Sales and Marketing* terkhusus pada subdivisi Injection di PT. Tansri Gani. Berikut adalah data instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan:

Nama Perusahaan : PT Transi Gani

Alamat : Jl. Raya Ciracas No. 4 Jakarta Timur 13740,
Indonesia

Telepon : +62 21 8711621, 8711964

Website : www.tansrigani.com

Salah satu alasan Praktikan memilih PT Tansri Gani, yaitu ingin melihat dan memahami secara langsung praktik pemasaran yang telah dipelajari dalam mata kuliah. Dengan demikian, Praktikan membandingkan antara teori dan praktik yang terjadi.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Jadwal waktu Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Tansri Gani yaitu selama 1 bulan mulai dari tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan 28 Februari 2018. Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja karyawan PT. Tansri Gani yaitu hari Senin sampai dengan hari Jum'at dimulai dari pukul 08.00 - 16.00 WIB setiap harinya. Waktu istirahat pada Pukul 12.00 - 13.00 WIB. Dalam proses persiapan pelaksanaan PKL yang dilakukan oleh Praktikan dibagi menjadi 3 tahap, yaitu:

1. Tahapan Observasi Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini, Praktikan mencari informasi tentang kantor yang dapat menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari kakak kelas, teman, dan saudara. Dan juga melakukan observasi langsung ke instansi yang akan dijadikan tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL), observasi ini dimulai dari bulan November 2018. Praktikan memastikan apakah instansi tersebut menerima mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan menanyakan syarat – syarat administrasi yang dibutuhkan untuk melamar sebagai mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Pada tahap ini, Praktikan bertemu dengan Bapak Lukman selaku koordinator dan pembimbing PKL yang ada di PT. Tansri Gani yang beralamat di Jl. Raya Ciracas No. 4 Jakarta Timur 13740, Indonesia. Kemudian Praktikan diarahkan oleh Bapak Lukman mengenai persyaratan yang harus dipersiapkan oleh Praktikan. Dan menyarankan untuk menuliskan jurusan, agar pada saat penempatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) tidak salah.

2. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini Praktikan mempersiapkan syarat – syarat administrasi yang diperlukan sebagai pengantar dari Universitas Negeri Jakarta (UNJ) kepada instansi yang akan dijadikan tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktikan membuat surat pengantar dari Fakultas yang selanjutnya diserahkan ke BAAK Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk membuat surat permohonan izin Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada awal bulan November 2018, Praktikan mulai mengurus syarat administrasi yang diperlukan untuk Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

Pada awalnya Praktikan ke loket Bagian Akademik dan Kemahasiswaan meminta surat permohonan dari Fakultas bahwa akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kemudian Praktikan menemui Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi untuk meminta izin dan tanda tangan surat permohonan dari Fakultas tersebut. Setelah

itu, Praktikan ke BAAK Universitas Negeri Jakarta (UNJ) untuk menyerahkan surat permohonan Fakultas tersebut agar dibuatkan surat permohonan dari Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Dan pada tanggal 5 Desember 2018 surat tersebut telah selesai dibuat. Kemudian Praktikan langsung memberikan surat tersebut serta cv dan proposal permohonan kegiatan PKL kepada perusahaan PT Tansri Gani. Dan PT. Tansri Gani memberikan MOU yang harus disepakati antara pihak Universitas Negeri Jakarta dan Perusahaan PT Tansri Gani. Pada tanggal 18 Desember 2018 Praktikan mendapatkan persetujuan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Tansri Gani.

3. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Jadwal waktu Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), terhitung dari tanggal 28 Januari sampai dengan 28 Februari 2019. Pada rentang waktu tersebut, pada tanggal 5 februari 2019, Praktikan tidak masuk kantor dikarenakan hari tersebut adalah Hari Tahun Baru Imlek. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang rutin Praktikan laksanakan yaitu hari Senin sampai dengan hari Jumat dimulai dari pukul 08.00 - 16.00 WIB setiap harinya. Waktu istirahat pada Pukul 12.00 - 13.00 WIB. Senin sampai Jumat menggunakan seragam bebas, rapih dan sopan.

4. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan setelah Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan

(PKL). Data – data yang diperlukan diperoleh langsung dari PT. Tansri Gani dan pembimbing pada tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) sehingga mempermudah untuk menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Laporan tersebut akan dipertanggung jawabkan pada saat sidang PKL yang menjadi salah satu syarat kelulusan di Program Studi Pendidikan Bisnis.

Tabel I. 1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Tahapan	November	Desember	Januari	Februari	November
	2018	2018	2019	2019	2019
Observasi					
Persiapan					
Pelaksanaan					
Pelaporan					

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Perusahaan

1. Sejarah PT. Tansri Gani



Gambar II. 1 Perusahaan PT Tansri Gani

Sumber:<http://tansrigani.com/>

Pada tahun 1982, Bp. Tan Hong Wan, Bp. Thomas M Gani Bp. Sri Herry Suharto bersama dengan PT. Galic Bina Mada berniat untuk mengembangkan perusahaan dan selanjutnya di dirikan PT. Tansri Gani pada tanggal 1983 yang pada mulanya bergerak pada bisnis *Plastic Moulding* dengan berbagai variasi produk-produk plastic dan polyuretan.

PT. Tansri Gani merupakan pionir perusahaan plastik yang memperkenalkan kemasan plastik sebagai pengganti kaleng Cat. Pada mulanya Perusahaan dibangun diatas tanah seluas 16100 M² yang berlokasi di Ciracas – Jakarta Timur, Indonesia. Saat ini jumlah karyawan yang bekerja di PT. Tansri Gani sekitar 700 orang yang bekerja di 2 site, yaitu pabrik Ciracas dan Pabrik Cibitung.

Sejak tahun 2010 bisnis polyuretan berdiri sendiri dengan nama TSG Chemical dan PT. Tansri Gani melakukan konsentrasi untuk melakukan produksi kemasan plastik untuk produk-produk cat dan produk lain yang menggunakan kontainer yang diproduksi oleh PT Tansri Gani.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan dan pertumbuhan pasar, PT. Tansri Gani secara terus menerus berusaha untuk memuaskan pelanggan dengan komitmen untuk menerapkan *Lean-TQM (Total Quality Management)* dan melakukan produksi secara efisien. Juga melakukan peningkatan dan penekanan biaya pada *line* produksi dan pengembangan produk.

Sejalan dengan itu PT. Tansri Gani terus mengikuti perkembangan teknologi di industri plastik. Misalnya dengan penambahan mesin – mesin baru untuk memproduksi kemasan kontainer cat atau *pail* yang akan diaplikasikan untuk produk produk cat.

Dalam rangka meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, PT. Tansri Gani melengkapi dengan

fasilitas transportasi dengan kendaraan yang layak dan bekerja sama dengan transporter luar. Sehingga PT. Tansri Gani akan mampu memenuhi permintaan pengiriman sesuai dengan waktu yang ditentukan. PT. Tansri Gani juga melakukan *maintain* terhadap *level stock* aman terhadap produk yang secara rutin melakukan order dengan sebuah kesepakatan atau dengan sebuah komitmen hubungan jangka panjang yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

2. Motto, Visi dan Misi Perusahaan

a. Motto

Motto perusahaan PT Tansri Gani adalah “*Best Partner for Plastic Packaging*”, bahwa perusahaan PT Transi Gani akan selalu menjadi partner terbaik yang bergerak di bidang *plastic packaging*.

b. Visi

- 1) Menjadi yang terdepan dibidang *Manufacture Plastic Container* dalam Kualitas, Teknologi dan Pelayanan kepada Pelanggan dan bertumbuh secara terus menerus diatas pertumbuhan pasar.
- 2) Mempertahankan penguasaan pasar kemasan cat di Indonesia dari sisi *market share*, kualitas, teknologi, pelayanan dan Terus menerus mengejar kenaikan *market share* serta pertumbuhan pasar untuk kemasan *industry* selain untuk cat.

c. Misi

- 1) Menghasilkan produk berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik dan bahkan melebihi dari yang diharapkan oleh pelanggan kita.
- 2) Menjalankan operasional pabrik dengan mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja serta ramah lingkungan.
- 3) Menghasilkan produk bermutu dengan efisien dan biaya terendah.
- 4) Menjalankan usaha dengan etika yang baik dan mematuhi peraturan.
- 5) Memperbaiki kesejahteraan karyawan selaras dengan kemajuan usaha.
- 6) Melakukan peningkatan kinerja dengan menghilangkan aktivitas yang kurang ada nilai tambahnya menjadi aktivitas yang lebih bernilai dengan cara kerja yang cerdas.
- 7) Secara terus menerus meningkatkan ketrampilan karyawan baik secara teknis maupun manajerial.
- 8) Memberikan pertambahan nilai terbaik bagi penanam modal.

3. Logo Perusahaan



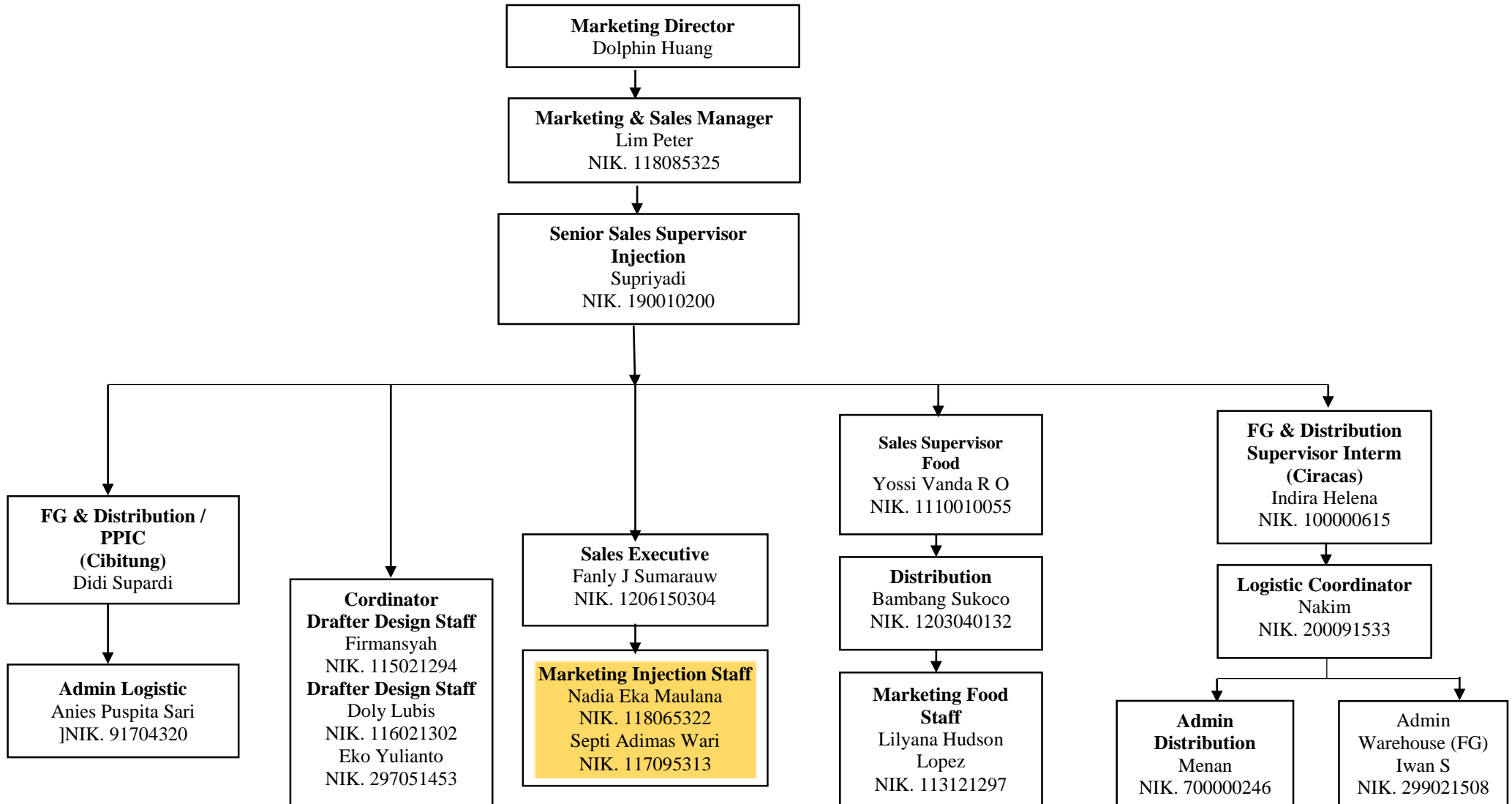
Gambar II. 2 Logo Perusahaan

Sumber: <http://tansrigani.com/>

Logo perusahaan PT Tansri Gani dibuat berdasarkan dari singkatan pendiri perusahaan PT Tansri Gani yaitu, oleh MR. **TAN** HONG WAN, MR. **SRI** HERRY SUHARNO, MR. THOMAS M **GANI**. Ada tiga pendiri dan digunakannya inisial dari nama masing-masing yang melambangkan kekuatan tentang betapa pentingnya kerjasama ini dalam melakukan sebuah bisnis agar visi dan misi yang dibentuk dapat terealisasi dengan baik. Sehingga, usia perusahaan pun bisa bertahan lama.

B. Struktur Organisasi

Setiap Perusahaan tentu memiliki struktur organisasi untuk mengetahui tugas, fungsi, tanggung jawab maupun peran agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Dalam hal ini, PT. Tansri Gani memiliki susunan organisasi di bidang Marketing sebagaimana terlihat dalam bagan Struktur Organisasi berikut:



Gambar II. 3 Struktur Organisasi Divisi Marketing PT TansriGani

Sumber: Data diolah dari PT. Tasri Gani

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT Tansri Gani memfokuskan memproduksi kemasan plastik untuk industri cat dan polyurethane. PT. Tansri Gani merupakan salah satu perusahaan pertama yang memelopori peralihan kemasan cat yang terbuat dari seng ke packaging plastic. PT. Tansri Gani secara terus menerus berusaha untuk memuaskan pelanggan dengan komitmen untuk menerapkan Lean-TQM (Total Quality Management) dan melakukan produksi secara efisien.

PT Tansri Gani memiliki beberapa bagian yaitu: mengatur produksi, price, promotion dan place. Dimana dari beberapa bagian tersebut, memuat peran dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu memproduksi kemasan plastic untuk industri cat dan polyurethane.

1. Product

Dalam hal ini PT. Tansri Gani memiliki divisi produksi yang berperan untuk membuat produk-produk kemasan plastic dari bahan baku sampai produk jadi yang siap dipasarkan. Fungsi ini bertanggung jawab atas pengadaan dan penyimpanan bahan baku, proses produksi dan pengemasan sampai produk yang siap dijual disimpan di gudang perusahaan. Di dalam divisi produksi terdapat berbagai pekerjaan yang masing-masing memegang tanggung jawab tertentu. Bagian Perencanaan Produksi dan Inventori Control atau biasa disebut PPIC memiliki tanggung jawab untuk merencanakan produksi sesuai dengan

forecast yang diterimanya dari bagian pemasaran dan penjualan. Selain itu PPIC juga bertanggung jawab atas ketersediaan bahan baku (Getol, 2014). Prosedur produksi barang packaging sebagai berikut :

- a. Menerima JOC (Job Order Cut) dari PPIC. Setelah itu dilakukan pengecekan isi JOC yang meliputi :
 - 1) Nama produk yang akan diproduksi
 - 2) Warna produk
 - 3) Material / bahan yang dipakai
 - 4) Tipe material yang dipakai
 - 5) Jumlah material yang akan dibutuhkan.
- b. Jika ditemukan ketidaksesuaian di JOC, maka langsung di informasikan ke PPIC untuk memastikan apakah jenis bahan dan masterbatch, yaitu sudah sesuai dengan spesifikasi produk / permintaan customer. Petugas material melakukan pengebonan material ke gudang material. Pengebonan dilakukan dengan menggunakan PBB. Dan tercatat di Log book Material.
- c. Material dan masterbatch yang telah di terima dari gudang material selanjutnya dilakukan penimbangan agar sesuai dengan formula yang ada di JOC. Campuran yang tidak sesuai dengan formulasi akan mengakibatkan warna produk tidak sesuai dengan standard. Setelah ditimbang lalu Pet. Material / Mixing memastikan bahwa mixer yang akan digunakan bersih. Mesin mixer harus benar-benar diyakinkan kebersihannya sebelum digunakan untuk mixing

material. Sebelum material dimasukkan ke dalam mesin mixer harus dipastikan bahwa material yang akan dipakai harus benar. Dan jumlah material yang dimasukkan ke mesin mixer harus sesuai dengan kapasitas mesin mixer tersebut.

- d. Setelah semua beres, masukkan bahan baku Polly Propilient yang masih terbungkus masih berbentuk seperti butiran mutiara dan material lainnya ke dalam proses mixing untuk dileburkan dan dicampurkan oleh beberapa zat lain.
- e. Proses mixing adalah proses pencampuran bahan baku dengan masterbathnya. Master bath itu bisa terdiri dari jenis kalsium (Ca) atau warna yang akan digunakan. Dengan menggunakan mesin ini dapat meringankan tenaga kerja yang dihasilkan dan lebih efisien dalam menggunakan waktu. Proses percetakan bentuk kemasan dibagi menjadi dua tahap yaitu :
 - 1) Proses Injection adalah proses pencetakan, bahan baku yang sudah dicampur dengan bahan lainnya di mesin mixing. Lalu disalurkan ke mesin injection untuk melakukan pencetakan barang packaging (contoh : tutup dan ember untuk packaging produk cat.
 - 2) Teknologi IML (In Mold Labelling) merupakan teknologi terbaru dalam proses produksi, karena lebih efisien digunakan. Tidak perlu menggunakan banyak tenaga manusia dan tidak perlu menggunakan waktu yang lama.

- f. Proses percetakan label atau proses gambar untuk mempercantik kemasan dibagi menjadi dua cara juga yaitu :
- 1) Proses menggunakan mesin printing atau mesin manual yang tergolong manual, sebab proses ini masih membutuhkan banyak tenaga manusia serta waktu yang diperlukan agak begitu banyak sehingga kurang efficiency.
 - 2) Proses menggunakan mesin HTL (Heat Transfer Label), dalam proses ini lebih efficiency. Sebagian besar dikerjakan oleh mesin dan tenaga manusia yang diperlukan tidak begitu banyak.
- g. Finish goods adalah ketika barang packaging yang dipesan oleh customer sudah selesai diproduksi dengan baik sesuai dengan kriteria design yang customer inginkan dan siap untuk didistribusikan ke customer.



Gambar II. 4 Plain Container Product PT. Tansri Gani

Sumber: <http://tansrigani.com/>



Gambar II. 5 Printed Container Product PT. Tansri Gani

Sumber: <http://tansrigani.com/>

2. Price

Dalam hal ini perusahaan harus mempertimbangkan tinggi rendahnya harga yang akan ditawarkan ke konsumen. karena harga selalu menjadi perhatian utama para konsumen saat mereka mencari suatu produk. Kenyataannya, terdapat persaingan harga antara PT Tansri Gani dengan perusahaan sejenis yang bergerak di bidang plastic container manufacture. Walaupun PT Tansri Gani memberikan harga sedikit lebih tinggi di bandingkan perusahaan lain, namun PT Tansri Gani tetap menjaga kualitas produk dan mempertahankan pelayanan yang baik kepada konsumen sehingga konsumen berani membayar suatu produk dengan harga tinggi.

Tabel II. 1 Contoh List Harga Produk PT. Tansri Gani

NO	DESKRIPSI	MAX	MIN	ISI
1	CP 0,5 Kg	3.754	3.15	70
2	CP 1 Kg	3.859	3.255	80
3	CP 1 LT	4.305	4.200	160
4	CP 1 TAPER	4.699	4.095	112
5	CP 1,2 LT	4.305	4.200	100
6	CP 1,5 LT	5.775	5.250	100
7	CP 2,5 LT PENDEK	8.321	7.875	60
8	CP 2,5 LT TINGGI	8.321	7.875	60
9	CP 4 LT	9.135	8.794	40
10	CP 4 LT TAPER	9.471	8.610	60
11	CP 8 LT	16.800	15.225	40
12	CP 10 LT	24.701	23.100	40
13	CP 15 LT	36.041	32.550	16
14	CP 18 LT	38.614	33.600	16
15	CP 20 LT	41.685	37.800	15
16	CP 20 LT MULTISEAL	39.900	36.750	15
17	CP 20 LT + CRG	46.41	51.051	15
18	CP 20 LT MULTISEAL + CRG	42.525	39.375	15
19	CP 1 GALON	-	-	40

Sumber: Dokumen PT. Tansri Gani

3. Place

Perusahaan PT Tansri Gani adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam produk packaging baik untuk produk non-food ataupun food. Dalam usahanya semaksimal mungkin dapat menghasilkan produk berkualitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Perusahaan PT Tansri Gani merupakan perusahaan pertama yang menjadi pelopor perusahaan packaging yang menggunakan bahan baku plastik. PT Tansri Gani I memiliki 3 cabang perusahaan untuk memproduksi *Plastic Moulding* dengan berbagai variasi produk-produk plastic dan polyuretan yang dimana PT Tansri Gani I berada di Kelapa

Dua Wetan, Ciracas. Pada tahun 2010 PT Tansri Gani mulai mengembangkan usahanya ke area Cibitung dengan nama TSG CHEMICAL dan fokus pada kemasan cup. Selain itu, PT Tansri Gani memiliki cabang usaha di area Surabaya.

4. *Promotion*

Promosi juga merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pemasaran. Promosi yang dilakukan untuk mendistribusikan produk perusahaan PT Tansri Gani agar tetap beredar di masyarakat luas, dalam sistem kerjanya customer yang mencari PT Tansri Gani. Perusahaan PT Tansri Gani merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang business to business sehingga tidak melakukan iklan atau promosi besar – besaran untuk menarik konsumen agar memakai produk packaging dari perusahaan PT Tansri Gani. Selain itu, perusahaan ini merupakan pelopor utama yang memproduksi plastic packaging. Maka biasanya, pelaku dalam melakukan promosi produk perusahaan PT Tansri Gani ialah para customer itu sendiri dalam kegiatan pameran packaging.

Tabel II. 2 Daftar Customer PT. Tansri Gani

No	DAFTAR PERUSAHAAN
1	PT. NIPSEA PAINT AND CHEMICALS
2	PT. DANAPAIN INDONESIA
3	PT. MOWILEX INDONESIA
4	PT. ASIAN PAINT INDONESIA
5	PT. WARNA AGUNG
6	PT. ICI PAINTS INDONESIA
7	PT. HOBE PAINT INDONESIA
8	PT. JOTUN INDONESIA
9	PT. PABRIK CAT TUNGGAL DJAJA INDAH
10	PT. KANSAI PRAKARSA COATINGS

11	PT. PACIFIC FEDERAL FACTORY
12	FA TRICO PAINT
13	PT. PACIFIC FEDERAL FACTORY
14	PT. INTER ANEKA LESTARI
15	PT. BONDALL KUMALA JAYA

Sumber: Dokumen PT. Tansri Gani

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. Tansri Gani yang beralamat di Jl. Raya Ciracas No. 4 Jakarta Timur 13740, Indonesia. Praktikan ditempatkan divisi *Sales and Marketing* subdivisi Injection selama satu bulan. Subdivisi Injection bertugas untuk menawarkan produk plastik cat ke customer . Dalam hal ini, Praktikan melakukan tugas pada subdivisi injection diantaranya sebagai berikut:

1. Berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon, e – mail.
2. Membuat Memo komplek
3. Membuat Internal memo.
4. Membuat TDTI.

B. Pelaksanaan Pekerjaan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan dimulai tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan 28 Februari 2019. Kegiatan PKL ini dilakukan sesuai dengan hari kerja, yaitu Senin sampai Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.

Pada hari pertama masuk, sebelum Praktikan memulai magang bagian divisi *sales and marketing*. Terlebih dahulu diperkenalkan pada sejarah perusahaan, motto, visi, dan misi perusahaan PT Tansri Gani. Dilakukan guna memberikan pengetahuan lebih dalam mengenai

perusahaan yang akan Praktikan gunakan sebagai tempat praktik kerja lapangan. Praktikan diperkenalkan pula bagaimana proses produksi di perusahaan PT Tansri Gani. Setelah itu, Praktikan di ahlikah ke divisi *sales and marketing* untuk memulai kegiatan praktik kerja lapangan selama 24 hari atau satu bulan.

Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) Praktikan berusaha menyelesaikan tugas dengan maksimal dan tepat waktu. Dalam penyelesaian tugas yang diberikan Praktikan dibimbing oleh mentor dari subdivisi *Marketing Injection staff*, sehingga Praktikan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik. Berikut adalah penjelasan dan rincian kegiatan yang dilakukan Praktikan selama satu bulan di subdivisi *Marketing Injection Staff* PT Tansri Gani:

1. Berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon, e – mail

Praktikan ditugaskan untuk menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan. Saat komplain pelanggan masuk, Praktikan berkoordinasi dengan divisi terkait, misalnya komplain tersebut terkait masalah lit (tutup) produk tidak sesuai dengan ukurannya sehingga cp (body) tidak bisa di tutup rapat, langkah pertama yang Praktikan lakukan adalah membuka history kapan terakhir produk tersebut dikirim ke pelanggan. apakah masih baru atau sudah lama. Kemudian Praktikan menginput kasus tersebut ke Microsoft Excel selanjutnya Praktikan berkoordinasi dengan divisi quality control

yang nantinya divisi quality control akan menganalisa faktor penyebab keluhan, kemudian apabila sudah menemukan solusi Praktikan langsung melakukan *follow up* terkait masalah tersebut kepada pelanggan. Dan Praktikan juga harus memastikan apakah komplain dari pelanggan sudah diperbaiki atau belum oleh divisi yang terkait.

2. Memo Komplen

Memo Komplen adalah suatu form yang apabila terdapat komplen dari customer mengenai produk yang telah diterima. Baik dari cluster A-B-C-D dan lain lain. Banyak instansi menggunakan surat keluhan (memo komplen) yang diperuntukan untuk menghilangkan semua masalah yang ada serta menjadi dasar perbaikan produk yang akan dikirim ulang.

Marketing injection staff bertugas mengisi form penanganan klaim/ komplain pelanggan sesuai dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan. Langkah-langkah penanganan keluhan pelanggan:

- a. Pertama *marketing injection staff* mendapat keluhan pelanggan.
- b. Kedua, *marketing injection staff* menerbitkan *customer complaint/claim* ke quality control.
- c. Ketiga, quality control menganalisa faktor penyebab keluhan dan membuat tindakan perbaikan dan pencegahannya.

- d. Keempat, *quality control* menyerahkan form *Correvtive & Preventive Action Request* yang telah direspon ke marketing untuk dikonfirmasi ke pelanggan.
- e. Kelima, *marketing injection staff* melakukan konfirmasi ke pelanggan. (konfirmasi dapat melalui telepon, fax, e-mail atau surat).
- f. Keenam, *marketing injection staff* meminta feedback dari pelanggan terhadap tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan oleh PT. TANSRI GANI dan mem-follow up dan mengevaluasi feedback dari pelanggan terhadap hasil dari tindakan perbaikan dan pencegahan.
- g. Ketujuh, memantau efektifitas tindakan perbaikan dan pencegahan tersebut periodik agar keluhan pelanggan tidak terulang.

PT. TANSRI GANI FORM PENANGANAN KLAIM / KOMPLAIN PELANGGAN		
Nama Pelanggan :	Klaim / Komplain No.:	005/CMPLN/02/19
PT. DANAPAIN INDONESIA	Tgl. Terima :	02 Februari 2019
	Diterima Oleh :	Media via Email
Nama Produk :	Surat Jalan No.:	
LED 20 LT MS2 DANABRITE	Tgl. Pengiriman :	
	Order No.:	
DESKRIPSI KLAIM / KOMPLAIN *		
Label produk : IP-PI-18-02543		
Jumlah produk yang di komplain : 3300 PCS		
Penjelasan produk yang dikomplain : Warna LED berbeda dengan Standar		
Tanggung Jawab Bagian / Sektir (diisi oleh Factory Manager):		
<input type="checkbox"/> Produksi (M/ PRINTING)	<input type="checkbox"/> Gudang Finished Goods	<input type="checkbox"/> R&D
<input type="checkbox"/> Quality	<input type="checkbox"/> PPC	<input type="checkbox"/>
ANALISA PENYEBAB MASALAH:		
Manusia :		
Mesin :		
Metode :		
Pengukuran :		
Lingkungan :		
	Tanggal :	
KOREKSI TERHADAP PROSEDUR KLAIM / STOCK :	Tgl. Target :	Tgl. Aktual / Tgl. Verifikasi


Gambar II. 6 Memo Complaint

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

Cara membuat memo komplain sebagai berikut:

- pertama sub divisi *Marketing injection staff* mengisi nama pelanggan
- Isi komplain no
- Isi tanggal terima komplain
- Isi diterima oleh siapa
- Isi nama produk,
- Dan yang terpenting yaitu deskripsi klaim/ komplain dari pelanggan.

- g. Selanjutnya *Marketing injection staff* mengirim komplain ke divisi quality control.
- h. Lalu bagian quality control mengkoordinasikan ke divisi produksi dan *marketing injection staff*.
- i. Tahap terakhir *marketing injection staff* mengkonfirmasi ke pelanggan dan mengirim form penangan klaim ke pelanggan.
- j. Print form memo komplain sebagai bukti.

PT. TANSRI GANI FORM PENANGANAN KLAIM / KOMPLAIN PELANGGAN			
Nama Pelanggan : PT. LOUIS WARNA CEMERLANG	Klaim / Komplain No. : Tgl. Terima : Diterima Oleh :	051/CMPUN/12/18 18/Desember/2018 Septi Via WA	
Nama Produk : CP 20 LT LOUIS	Surat Jalan No. : Tgl. Pengiriman : Order No. :		
DESKRIPSI KLAIM / KOMPLAIN *			
CP 20 LT LOUIS BAGIAN BAWAHNYA PECAH DAN PERMUKAAN HANDLE TAMAM			
Tanggung Jawab Bagian / Sekel (jika oleh Factory Manager): <input type="checkbox"/> Produksi IM / BM / GLN <input type="checkbox"/> Gudang Finished Goods <input type="checkbox"/> Development <input type="checkbox"/> Quality Control <input type="checkbox"/> RMC <input type="checkbox"/>			
ANALISA PENERAB MASALAH :			
Masalah : Metode : Putaran pada screw banal terlalu cepat Metode : Pengukuran : Ungkapan :			
KORREKSI TERHADAP PRODUK KLAIM / STOCK : Ganti produk yang diklaim		Tanggal : Tgl. Target : Tgl. Aktual : Tgl. Verifikasi :	
TINDAKAN PERBAIKAN UNTUK PRODUKSI SELANJUTNYA : Sah setting putaran RPM screw banal (diperbaiki)		Tgl. Target : Tgl. Aktual : Tgl. Verifikasi :	
JAWABAN KE PELANGGAN : Diamalkan tanggal : 18/12/2018 Dengan cara : email		Sales Executive : Sales Manager :	
TARGET PENYELESAIAN :			
STATUS : <input checked="" type="checkbox"/> SELESAI <input type="checkbox"/> BELUM SELESAI (PILIK BARI) NO. : 123-00-00123456789			

Gambar II. 7 Dokumen Form Komplain Pelanggan

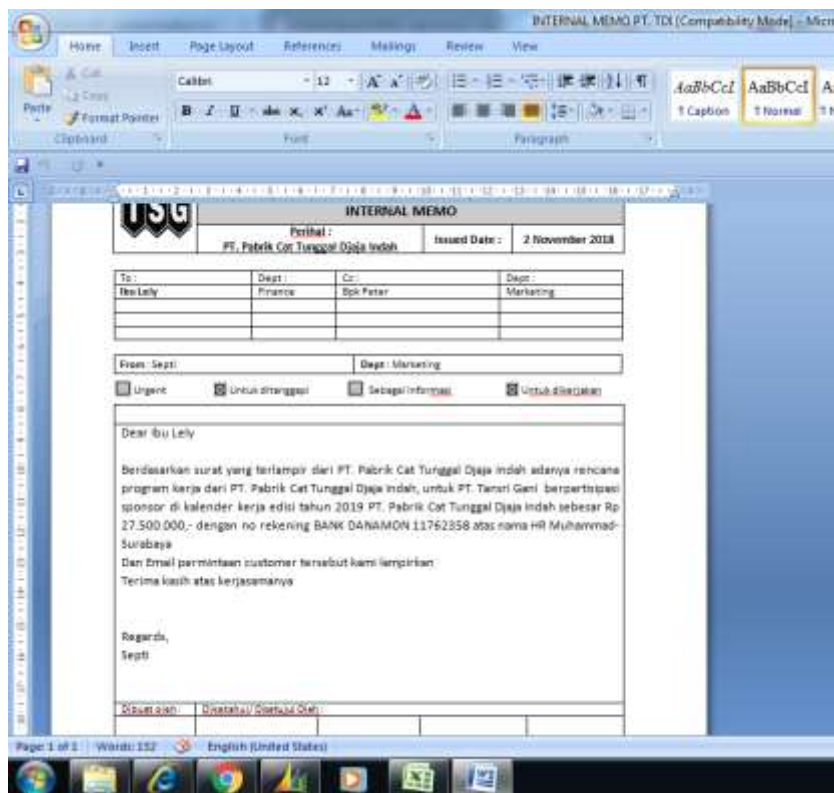
Sumber: Data diolah oleh Praktikan

3. Internal Memo

Memo merupakan pesan singkat yang digunakan secara intern (dalam), yang digunakan untuk keperluan menyampaikan informasi. Memo bersifat pribadi dipakai sebagai nota atau surat pernyataan tidak resmi. Memo adalah dokumen yang dikeluarkan untuk informasi antar departemen atau menindaklanjuti. Isi internal memo dapat berupa perintah, penjelasan, permintaan maupun pemberitahuan. Di PT Tansri Gani sudah memiliki form khusus yang di gunakan untuk membuat internal memo dengan ketentuan yang berbeda. Cara membuat internal memo dalam menyampaikan informasi ke departemen keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Buka dokumen Internal Memo dalam folder Marketing on server
- b. Ubah issued date menjadi tanggal yang sesuai dengan pembuatan internal memo
- c. Isi perihal sesuai dengan nama perusahaan
- d. Isi untuk siapa memo dikirim
- e. Isi untuk departemen apa
- f. Isi kolom cc beserta departemennya
- g. Isi perihal menyampaikan informasi mengenai adanya rencana program kerja dari suatu perusahaan yang ingin mensponsori kalender kerja edisi tahun 2019.
- h. Print internal memo yang telah selesai dikerjakan

- i. Kemudian kirim internal memo tersebut ke email departemen keuangan, agar ditindak lanjuti.



Gambar II. 8 Internal Memo

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

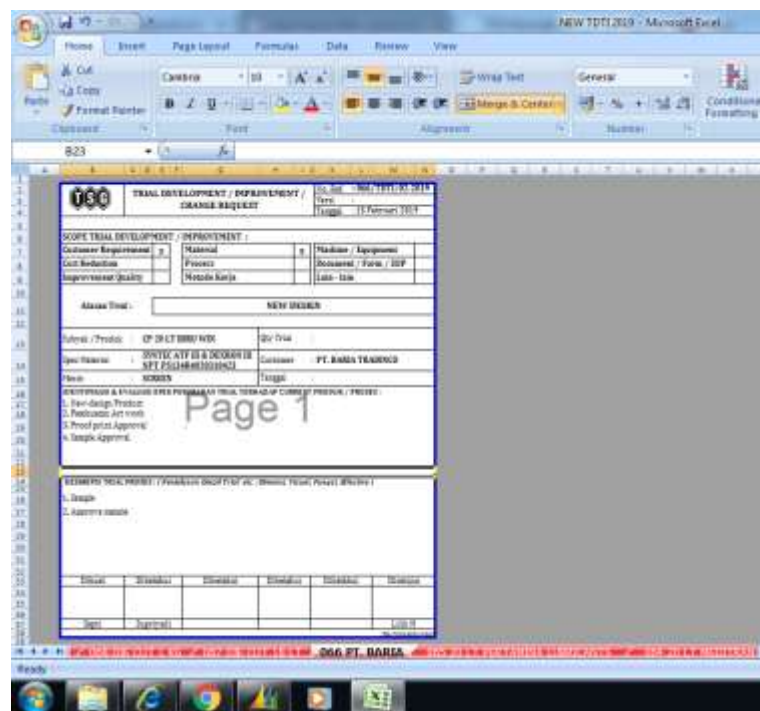
4. TDTI / Trial and Development

TDTI adalah form trial & development, dibuat pada saat customer membuat permintaan develop product baru atau project baru sebagai perintah resmi yang dikeluarkan untuk dilakukan proses development nya. Dapat kita ketahui TDTI form digunakan apabila ada perubahan dari customer maupun bagian produksi, mulai dari mold, new design, seperti perubahan warna, bahan, dan lain lain. Langkah-langkah perubahan order:

- a. Pertama *marketing injection staff* menerima permintaan perubahan dari pelanggan.
- b. Kedua, *marketing injection staff* menerbitkan *order review* mengenai perubahan tersebut. dengan mencantumkan *order review* sebelumnya sebagai referensi.
- c. Ketiga, *marketing injection staff* dan PPIC membahas dan memfollow up *order review* bersama dengan departemen terkait mengenai aspek aspek yang mengalami perubahan, misalnya aspek teknis, quality.
- d. Keempat, *marketing injection staff* mengkonfirmasi *Order Review* atas perubahan tersebut ke pelanggan (bisa melalui telepon, fax, atau e-mail). dan pada kolom *Confirmed by Customer* harus di otorisasi oleh bagian terkait.
- e. Kelima, *marketing injection staff* menerima konfirmasi atas perubahan order dari pelanggan, selanjutnya untuk order yang menggunakan corfirmation order:

“Menerbitkan Confirmation Order yang baru dan harus langsung membatalkan CO yang lama dengan membubuhkan stempel “Cancelled” dan diberi keterangan atas pembatalan ini serta ditandatangani”.
- f. Keenam, *marketing injection staff* menerbitkan SOR/ Memo baru ke PPIC dengan catatan:

- 1) Pada saat penerbitan SO baru (SO Perubahan) / Memo, *marketing injection staff* harus memberikan keterangan atas SO yang akan diganti, kemudian langsung membatalkan SO yang lama.
 - 2) PPIC harus langsung membatalkan juga SO yang lama pada saat menerima SO yang baru dari *marketing injection staff*.
 - 3) Semua pembatalan tersebut harus dibubuhkan catatan “Cancelled” dan diberi keterangan serta ditandatangani.
- g. Ketujuh, *marketing injection staff* atau PPIC melakukan up dating ke schedule.
- h. Kedelapan, *marketing injection staff* menerbitkan Delivery Order bila produk akan dikirim.



Gambar II. 9 TDTI

Sumber: Data dioalah oleh Praktikan

Cara membuat TDTI adalah sebagai berikut:

- a. Buka dokumen TDTI dalam folder Marketing on server di Excel
- b. Ubah No.Ref dan tanggal sesuai dengan pembuatan TDTI
- c. Isi perihal sesuai dengan nama perusahaan
- d. Isi alasan perubahan produk
- e. Isi nama produk dan materialnya
- f. Isi nama mesin yang digunakan
- g. Isi nama pelanggan
- h. Kemudian kirim TDTI tersebut ke email departemen PPIC, agar ditindak lanjuti.
- i. Print form TDTI yang telah selesai dikerjakan.

TSG		TRIAL DEVELOPMENT / IMPROVEMENT / CHANGE REQUEST		No. Ref. : 045/TDTI/02-2019
				Verzi : 1
				Tanggal : 15 Februari 2019
SCOPE TRIAL DEVELOPMENT / IMPROVEMENT :				
Customer Requirement	<input checked="" type="checkbox"/>	Material	<input checked="" type="checkbox"/>	Machine / Equipment
Cost Reduction	<input type="checkbox"/>	Process	<input type="checkbox"/>	Document / Form / SOP
Improvement Quality	<input type="checkbox"/>	Metode Kerja	<input type="checkbox"/>	Lain - lain
Alasan Trial :		NEW DESIGN		
Sahyek / Produk	CP 20 LT HIRU WIN	Qty Trial		
Spec Material	SYNTEC ATF III & DENRON III NPT P5134R4020310423	Customer	PT. BARIA TRADING	
Mesin	SCREEN	Tanggal		
IDENTIFIKASI & EVALUASI EFEK PERUBAHAN TRIAL TERHADAP CURRENT PRODUK / PROSES :				
<ol style="list-style-type: none"> 1. New-design Product 2. Pembuatan Art work 3. Proof print Approval 4. Sample Approval 				
DESKRIPSI TRIAL PROSES : (Penjelasan Detail Trial etc : Dimensi, Visual, Fungsi, Effective)				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sample 2. Approve sample 				
Dibuat	Direvisi	Diketahui	Diketahui	Diketahui
				
Sepi	Supriyadi			
				Link H
				HS-2019-011-7412

Gambar II. 10 Dokumen TDTI

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

C. Kendala yang Dihadapi

Kendala yang dihadapi Praktikan ketika melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada sub divisi *Marketing Injection Staff* di PT. Tansri Gani yaitu sebagai berikut:

1. Pada awal melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan memiliki kendala dalam berkomunikasi dengan Karyawan. Hal tersebut dikarenakan Praktik Kerja Lapangan ini merupakan pengalaman pertama Praktikan untuk bekerja di kantor. Sehingga cukup canggung dalam meminta penjelasan tentang tugas-tugas yang diberikan.
2. Selain itu Praktikan memiliki kendala ketika melayani keluhan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan perusahaan memiliki kebijakan ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan harus ditindak lanjuti terlebih dahulu oleh divisi quality control. Sehingga Praktikan tidak dapat memberikan solusi secara langsung, yang mengakibatkan pelanggan merasa kurang puas.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dalam mengatasi kendala di atas maka Praktikan harus mencari solusi untuk kendala yang Praktikan hadapi. Solusi- solusi yang dilakukan Praktikan untuk mengatasi kendala di tempat Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, antara lain :

1. Menghilangkan rasa canggung dengan menumbuhkan rasa percaya diri sehingga Praktikan dapat memulai berkomunikasi dengan karyawan yang ada di PT. Tasri Gani khususnya pada divisi *Sales*

and Marketing. (Hakim, 2004) mengemukakan beberapa ciri atau karakteristik individu yang memiliki rasa percaya diri sebagai berikut:

- a. Selalu merasa tenang disaat mengerjakan sesuatu
- b. Mampu menetralisasi ketegangan yang muncul di dalam berbagai situasi
- c. Mempunyai potensi dan kemampuan yang memadai
- d. Mampu menyesuaikan diri dan berkomunikasi di berbagai situasi

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menjalin komunikasi yang baik dengan para Karyawan Praktikan harus memiliki karakteristik individu yang memiliki rasa percaya diri. Sehingga jika Praktikan meminta penjelasan kepada Karyawan mengenai tugas-tugas yang diberikan, Praktikan tidak merasa canggung.

2. Memberikan pengertian kepada pelanggan mengenai kebijakan perusahaan yang berlaku. Hal tersebut bertujuan agar keluhan yang disampaikan dapat dianalisis sehingga dapat mengetahui penyebab dari permasalahan tersebut. Adapun langkah-langkah yang tepat dalam menangani keluhan pelanggan, menurut (Wysocki Allen F, 2001):
 - a. Mendengarkan dengan lengkap
 - b. Ajukan pertanyaan kunci seperti “ada lagi?”
 - c. Ajukan permintaan maaf

- d. Berikan solusi atas masalah tersebut
- e. Tanyakan kembali apa ada masalah yang harus diselesaikan lagi
- f. Ucapkan terimakasih karena telah menyampaikan keluhan

Dalam hal ini Praktikan sebisa mungkin melakukan sikap yang cepat tanggap dan nilai kesopanan ketika menerima keluhan. Apabila keluhan dari pelanggan ditangani dengan baik, maka akan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan cara untuk menerapkan seluruh ilmu yang telah di dapat di perkuliahan untuk diaplikasikan di dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu program kegiatan yang diberikan oleh Universitas Negeri Jakarta sebagai langkah calon lulusan mempersiapkan diri untuk siap terjun kedalam dunia kerja. Dengan di adakannya program Praktik Kerja Lapangan, dapat menambah pengalaman dan pengetahuan bagi Praktikan.

Setelah Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Tansri Gani yang beralamat di Jl. Raya Ciracas No. 4 Jakarta Timur yang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yakni sejak tanggal 28 Januari sampai dengan 28 Februari 2019 dan di tempatkan di Sub Divisi *Marketing Injection Staff* dan menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan, Praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan komplain dari pelanggan. Dalam hal ini Praktikan memperoleh pengetahuan baru mengenai berkomunikasi dengan pelanggan, mengatasi komplain dari pelanggan, cara membuat memo komplain, internal memo, dan cara membuat form TDTI.

2. Dengan adanya pelaksanaan PKL, Praktikan diharuskan memiliki sikap disiplin waktu, melatih kemampuan bersosialisasi dengan rekan di kantor, dan mampu untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat dalam pekerjaannya.
3. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi Praktikan seperti komunikasi dengan karyawan dan pelanggan yang merasa kurang puas karena keluhannya belum diperbaiki. Dalam menghadapi kendala komunikasi dengan karyawan, Praktikan memiliki solusi seperti menghilangkan rasa canggung dengan menumbuhkan rasa percaya diri sehingga Praktikan dapat memulai berkomunikasi dengan karyawan yang ada di PT. Tansri Gani khususnya pada divisi *Sales and Marketing*. Dan untuk pelanggan yang merasa tidak puas karena keluhannya belum diperbaiki solusinya yaitu memberikan pengertian kepada pelanggan mengenai kebijakan perusahaan yang berlaku. Hal tersebut bertujuan agar keluhan yang disampaikan dapat dianalisis sehingga dapat mengetahui penyebab dari permasalahan tersebut. Dalam hal ini Praktikan sebisa mungkin melakukan sikap yang cepat tanggap dan nilai kesopanan ketika menerima keluhan. Apabila keluhan dari pelanggan ditangani dengan baik, maka akan menciptakan kepuasan terhadap pelanggan.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), antara lain:

1. Saran bagi Praktikan

- a. Praktikan harus lebih mempersiapkan diri untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan baik agar nantinya Praktikan dapat berinteraksi dengan setiap pihak yang ada di lingkungan kerja manapun.
- b. Praktikan harus lebih banyak belajar mengenai pengetahuan akademik maupun non akademik untuk mengembangkan skill dalam diri masing-masing sebelum melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
- c. Selama pelaksanaan PKL, Praktikan hendaknya berlaku layaknya pekerja professional dengan mengedepankan kedisiplinan, komitmen dan rasa tanggung jawab

2. Saran bagi Fakultas

- a. Pihak fakultas seharusnya memberikan saran perusahaan kepada mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sehingga mahasiswa tidak kesulitan dalam mencari tempat, Praktik Kerja Lapangan (PKL)
- b. Sebaiknya pihak fakultas menjalin kerjasama dengan beberapa pihak perusahaan, agar memudahkan Praktikan pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi.

3. Saran bagi Perusahaan

- a. Pihak PT. Tansri Gani diharapkan dapat terus menjalin hubungan dengan pihak Universitas agar pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat berjalan dengan baik.
- b. Pihak PT. Tansri Gani diharapkan dapat memberikan bimbingan atau arahan kepada Praktikan mengenai bagaimana cara melayani keluhan pelanggan.
- c. Meningkatkan komunikasi antara Praktikan dengan karyawan PT. Tansri Gani agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Getol, G. (2014). *One Mind One Heart One Commitment*. Indonesia: Elex Media Komputindo.

Hakim, T. (2004). *Mengatasi Rasa Tidak Percaya Diri*. Jakarta: Puspa Swara.

Wysocki Allen F, K. K. W., and Glasser Michell W. (2001). *Customer Complaint and Types of Customer*. Retrieved 27 November 2019, from <http://edis.ufl.edu/HR005>

FE UNJ. (2012). *Pedoman Praktek Kerja Lapangan*

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan (PKL)



*Building
Future
Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PRI : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752130
Bagian UHT : Telepon, 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 18235/UN39.12/KM/2018

5 Desember 2018

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.

PT. Tansri Gani

Jl. Raya Ciracas No. 4 Kelapa Dua Wetan

Ciracas, Jakarta Timur 13730

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi	: Pendidikan Bisnis
Fakultas	: Ekonomi
Jenjang	: S1
Sebanyak	: 2 mahasiswa (Dinda Nabilah, dkk) Daftar nama terlampir
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah " PKL " pada tanggal 28 Januari 2019 sampai dengan tanggal 28 Februari 2019.
No. Telp/Hp	: 082122849128

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat

Wery Sasmoyo, SH.

NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

☐

Lampiran 2 Surat Ketentuan dan Kesepakatan untuk Perizinan Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)



PT. TANSRI GANI

Jl. Raya Ciracas No.4, Kelapa Dua Wetan, Ciracas
Jakarta Timur 13730 INDONESIA
Tel : +6221 8711621, 8711964
Fax : +6221 8711965
E-mail : tsginfo@tansrigani.com
Website : www.tansrigani.com



Nomor : 17/TSG/12/2018
Lampiran : 1
Perihal : **Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan**

Kepada Yth
Kepala Biro Akademik Kemahasiswaan
Dan Hubungan Masyarakat
Universitas Negeri Jakarta
Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220

KETENTUAN DAN KESEPAKATAN UNTUK PERIZINAN PERMOHONAN PELAKSANAAN PKL, OBSERVASI ATAU PENELITIAN UNTUK PENYUSUNAN SKRIPSI DI PT TANSRI GANI

Setiap instansi sekolah atau kampus yang bertugas di PT TANSRI GANI wajib menaati dan melaksanakan semua peraturan, tata tertib perusahaan dan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

- Dilarang memasuki area produksi tanpa didampingi oleh petugas pembimbing.
- Dilarang mengambil gambar (foto, video) di dalam area produksi tanpa seizin petugas pembimbing.
- Dilarang mempublikasikan (mengupload/mengunggah) hasil PKL, Observasi dan Penelitian ke media sosial (medsos) tanpa sepengetahuan/seizin dari pihak management PT TANSRI GANI.
- Semua hasil penelitian wajib diserahkan ke pembimbing instansi yang ditunjuk oleh perusahaan untuk dievaluasi mengenai batasan-batasan yang diperbolehkan oleh perusahaan.
- Setiap mahasiswa/i wajib untuk mempresentasikan hasil penelitiannya ke pembimbing dan management PT TANSRI GANI.
- Pelanggaran terhadap semua ketentuan di atas, dapat membatalkan izin PKL, Observasi dan Penelitian di PT TANSRI GANI.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Kordinator Bimbingan PKL

(Lukman S)
Bagian HRD



Pimpinan
Fakultas Ekonomi


(Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si)

Management
Perusahaan

(Brian F. Pontoh)
Manager HRD


Bankers :
- PT. Bank Resona Perdania
- PT. Bank Central Asia Tbk

Lampiran 3 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI


Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung K, Jalan Kemuning Raya, Jakarta 13228
 Telepon (021) 4721227-4786283, Fax: (021) 4786280
 Email: www.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
 ----- SKS

Nama : Dinda Habilah
 No. Registrasi : 2130161000
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT. Tansri Gan
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Girias, Nomor 09, Kelapa Dua, Kertanegara, Tangerang, Jakarta Timur, 13730

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 28 Januari 2019	1. Dn	
2.	Selasa, 29 Januari 2019	2. Dn	
3.	Rabu, 30 Januari 2019	3. Dn	
4.	Kamis, 31 Januari 2019	4. Dn	
5.	Jumat, 1 Februari 2019	5. Dn	
6.	Senin, 4 Februari 2019	6. Dn	
7.	Selasa, 5 Februari 2019	7. Dn	— IMLEK —
8.	Rabu, 6 Februari 2019	8. Dn	
9.	Kamis, 7 Februari 2019	9. Dn	
10.	Jumat, 8 Februari 2019	10. Dn	
11.	Senin, 11 Februari 2019	11. Dn	
12.	Selasa, 12 Februari 2019	12. Dn	
13.	Rabu, 13 Februari 2019	13. Dn	
14.	Kamis, 14 Februari 2019	14. Dn	
15.	Jumat, 15 Februari 2019	15. Dn	

Jakarta, 15 Februari 2019
 Penilai,

PT TANSRI GAN
 (.....)

Catatan :
 Formasi ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legatitas dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Raya Gunung Mula, Jakarta 13220
 Telepon (021) 4712227/4706285, Fax: (021) 4706285
 Email: www.fu.unj.ac.id



DAFTAR HADIR
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN
 ----- SKS

Nama : Dinda Nabila
 No. Registrasi : 8155161005
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT. Tarsil Gan
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Ciracas, Honev ex. Kelapa
 Dua, Wetan, Ciracas, Jakarta Timur, 13730


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 18 Februari 2019	1. Dn	
2.	Selasa, 19 Februari 2019	2. Dn	
3.	Rabu, 20 Februari 2019	3. Dn	
4.	Kamis, 21 Februari 2019	4. Dn	
5.	Jumat, 22 Februari 2019	5. Dn	
6.	Senin, 25 Februari 2019	6. Dn	
7.	Selasa, 26 Februari 2019	7. Dn	
8.	Rabu, 27 Februari 2019	8. Dn	
9.	Kamis, 28 Februari 2019	9. Dn	
10.	10. Dn	
11.	11.	
12.	12.	
13.	13.	
14.	14.	
15.	15.	

Jakarta, 28 Februari 2019
 Penilai,

(Signature)
 PT. TARSILGAN
 (.....)


Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalisasi dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4 Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI


Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Kemuning Raya, Jakarta 13228
 Telp: (021) 47212274-786285, Fax: (021) 4786287
 Email: www.unj.ac.id



**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
 PROGRAM SARJANA (S1)
 SKS**

Nama : Dinda Rhabilah
 No.Registrasi : 8135161060
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : P.T. Transi 8001
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Cisarua, Ploso, Pul. Kelapa, Desa Westra, Cisarua, Jakarta Timur, 13730

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																																		
		46-100																																			
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian : <table style="font-size: small;"> <tr><td>Skor</td><td>Nilai</td><td>Bobot</td></tr> <tr><td>86-100</td><td>A</td><td>4</td></tr> <tr><td>81-85</td><td>A-</td><td>3,7</td></tr> <tr><td>76-80</td><td>B+</td><td>3,3</td></tr> <tr><td>71-75</td><td>B</td><td>3,0</td></tr> <tr><td>66-70</td><td>B-</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>61-65</td><td>C+</td><td>2,3</td></tr> <tr><td>56-60</td><td>C</td><td>2,0</td></tr> <tr><td>51-55</td><td>C-</td><td>1,7</td></tr> <tr><td>46-50</td><td>D</td><td>1</td></tr> </table> 2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> $\frac{890,50}{10 \text{ (sepuluh)}} = 89,05$ </div> Nilai Akhir : <table style="font-size: x-small; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">89</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Delapan puluh sembilan</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">huruf</td> </tr> </table> Delapan puluh sembilan puluh point lima puluh	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1	89	Delapan puluh sembilan	Angka bulat	huruf
Skor	Nilai	Bobot																																			
86-100	A	4																																			
81-85	A-	3,7																																			
76-80	B+	3,3																																			
71-75	B	3,0																																			
66-70	B-	2,7																																			
61-65	C+	2,3																																			
56-60	C	2,0																																			
51-55	C-	1,7																																			
46-50	D	1																																			
89	Delapan puluh sembilan																																				
Angka bulat	huruf																																				
2	Kedisiplinan	93,5																																			
3	Sikap dan Kepribadian	92,5																																			
4	Kemampuan Dasar	86,5																																			
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	87,5																																			
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	87,5																																			
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	89																																			
8	Aktivitas dan Kreativitas	82																																			
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	86,5																																			
10	Hasil Pekerjaan	97,5																																			
Jumlah		890,50																																			

Jakarta, 28 Februari 2019
 Penilai


Catatan :
 Mohon legalisasi dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 Piagam Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Lampiran 6 Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

	PT. TANSRI GANI Jl. Raya Ciracas No.4, Kelapa Dua Wetan, Ciracas Jakarta Timur 13730 INDONESIA Tel : +6221 8711621, 8711964 Fax : +6221 8711965 E-mail : tginfo@tansrigani.com Website : www.tansrigani.com	 
Nomor : 22/TSG/02/2019		28 Februari 2019
Lampiran : -		
Perihal : Pelaksanaan Praktek Belajar Lapangan		
Kepada:		
Yth. Pimpinan Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka, Jakarta 13220		
Dengan hormat,		
Bersama ini disampaikan bahwa saudara :		
Nama	:	Dinda Nabilah
NIM	:	8135161000
Program Studi	:	Pendidikan Bisnis
Telah melakukan dan menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan pada bagian Marketing selama 23 hari terhitung mulai 28 Januari - 28 Februari 2019.		
Demikian kami sampaikan.		
Terima kasih,		
		
PT. TANSRI GANI		
<u>Brian E. Pontoh</u> PGA Manager		
Bankers : - PT. Bank Resona Perdana - PT. Bank Central Asia Tbk		

Lampiran 7 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

JADWAL KEGIATAN PKL
FAKULTAS EKONOMI - UNJ TAHUN AKADEMIK 2018/2019

NO	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Okt	Nov
1	Pendaftaran PKL						
2	Kontrak dengan perusahaan untuk PKL						
3	Surat Permohonan PKL ke perusahaan						
4	Pelaksanaan PKL						
5	Penulisan Laporan PKL						
6	Penyerahan laporan PKL						
7	Koreksi Laporan PKL						
8	Penyerahan Koreksi Laporan PKL						
9	Batas akhir penyerahan laporan PKL						
10	Sidang PKL						

Lampiran 8 Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan

Hari & Tanggal	Kegiatan
Senin 28 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalan singkat tentang gambaran secara umum PT Tansri Gani. • Cara berperilaku yang baik terhadap rekan kerja. • Peraturan-peraturan yang harus dilakukan selama PKL.
Selasa 29 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi ke bagian produksi untuk mengetahui alur proses produksi PT. Tansri Gani.
Rabu 30 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi ke bagian produksi untuk mengetahui alur proses produksi PT. Tansri Gani.
Kamis 31 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan ke Divisi <i>Sales and Marketing</i>, kepada pembimbing lapangan, dan pengenalan kepada sub divisi <i>marketing injection staff</i>.
Jum'at 1 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar membuat Memo Complaint.
Senin 4 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar membuat Internal Memo
Selasa 5 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Libur Tahun Baru Imlek
Rabu 6 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar Membuat TDTI
Kamis 7 Februari 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar berkomunikasi dengan pelanggan melalui telepon

<p>Jumat 8 Januari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengikuti kegiatan P2K3 (Jumat Safety) • Belajar berkomunikasi dengan pelanggan melalui e-mail
<p>Senin 11 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan • Membuat Memo Komplain • Menginput data pelanggan yang Komplain • Memeriksa ulang data pelanggan yang telah diinput
<p>Selasa 12 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mempelajari produk-produk yang ada di PT.Tansri Gani • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan • Membuat TDTI • Mengkonfirmasi <i>Order Review</i> atas perubahan produk ke pelanggan melalui telepon
<p>Rabu 13 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerbitkan Confirmation Order yang baru dan harus langsung membatalkan CO yang lama • Melakukan up dating schedule bermasa PPIC • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan

<p>Kamis 14 Januari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menginput data pelanggan yang Komplain • Membuat Memo Komplain • Menerbitkan customer complaint/claim ke quality control. • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan
<p>Jumat 15 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan • Membuat Memo Komplain • Menginput data pelanggan yang Komplain • Memeriksa ulang data pelanggan yang telah diinput
<p>Senin 18 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengirim komplain ke divisi quality control. • Membuat Internal Memo • Menerima permintaan perubahan dari pelanggan melalui e-mail • Membuat TDTI • Mengkonfirmasi ke pelanggan dan mengirim form penanganan klaim ke pelanggan
<p>Selasa 19 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerbitkan Confirmation Order yang baru dan harus langsung membatalkan CO yang lama • Melakukan up dating schedule bermasa PPIC • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan

<p>Rabu 20 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengkonfirmasi ke pelanggan dan mengirim form penanganan klaim ke pelanggan • Meminta feedback dari pelanggan terhadap tindakan perbaikan dan pencegahan yang telah dilakukan oleh PT. TANSRI GANI dan mem-follow up dan mengevaluasi feedback dari pelanggan terhadap hasil dari tindakan perbaikan dan pencegahan.
<p>Kamis 21 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan • Membuat TDTI • Mengkonfirmasi <i>Order Review</i> atas perubahan produk ke pelanggan melalui telepon
<p>Jumat 22 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat Memo Komplain • Menginput data pelanggan yang Komplain • Memeriksa ulang data pelanggan yang telah diinput
<p>Senin 25 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyusun laporan PKL yang nantinya akan di presentasikan di PT.Tansri Gani • Mengkonfirmasi ke pelanggan dan mengirim form penanganan klaim ke pelanggan • Membuat TDTI

<p>Selasa 26 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none">• Menerbitkan Confirmation Order yang baru dan harus langsung membatalkan CO yang lama• Melakukan up dating schedule bermasa PPIC• Menerima telepon yang masuk dari pelanggan ataupun menjawab email yang masuk mengenai komplain dari pelanggan• Menyusun laporan PKL yang nantinya akan di presentasikan di PT.Tansri Gani
<p>Rabu 27 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mendiskusikan hasil laporan PKL kepada Ibu Septi selaku pembimbing PKL di PT.Tansri Gani
<p>Kamis 28 Februari 2019</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mempresentasikan hasil laporan PKL di PT.Tansri Gani

Lampiran 9 Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Building Future Leaders

Bina Sarana Negeri, Jl. Sekeloa Selatan 1, Jakarta 15127
Telp. (021) 4273127-4273128, Fax (021) 4273129

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : DINDA NABIAH 5. Judul PKL : Laporan Praktis Kerja Lapangan
 2. No Registrasi : 8090000 pada Divisi Sales and Marketing Selamat
 3. Program Studi : PENDIDIKAN BAHASA Inggris di St. Yohanes
 4. Dosen Pembimbing : Dra. Diterji, Anandani, M.Pd.
 NIP. #

NO	TGL. BERTAHAP	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	18/11/2019	Terkait Penulisan	Perbaikan penulisan	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL 

Catatan :
 1. Kartu ini dibuat dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
 2. Kartu ini dibuat pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

Lampiran 10 Dokumentasi