

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan vokasional yang juga mendukung kebijakan Kemendikbudristek untuk mempersiapkan lulusan yang memiliki kemampuan *design thinking*. *Design thinking* dipakai dalam *problem-solving*, *problem-design*, dan *problem-forming*, dalam penerapannya *design thinking* bersifat *human centered* atau berpusat pada manusia yang menandakan setiap prosesnya berasal dan ditujukan pada manusia (Syahrul, 2019). Untuk menunjang hal ini, maka sistem pendidikan yang diberikan berbasis pada peningkatan keterampilan sumber daya manusia dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan keterampilan dasar yang kuat, sehingga lulusannya mampu mengembangkan diri untuk menghadapi perubahan lingkungan. Disamping itu lulusan dari Program ini diharapkan dapat berkompetisi di dunia industri dan mampu berwirausaha secara mandiri.

Sejalan tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang handal, maka Perguruan Tinggi dituntut untuk merealisasikan pendidikan akademik yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan industri dan kewirausahaan. Salah satu kegiatan pendidikan akademik dimaksud adalah MBKM Wirausaha Merdeka yang masing-masing pelaksanaannya menyesuaikan dengan kurikulum Program Studi dan keikutsertaannya diserahkan kepada mahasiswa selama mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Wirausaha Merdeka ini. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang diikuti oleh mahasiswa MBKM Wirausaha Merdeka yang dipersiapkan untuk mendapatkan pengalaman dan keterampilan khusus pada dibidang kewirausahaan. Khusus untuk penulis mengikuti kegiatan magang di PASA & Hilirisasi Usaha.

PASA & Hilirisasi Usaha merupakan salah satu induk perusahaan yang berada dibawah naungan PTPN XI. PTPN XI – PASA & Hilirisasi Usaha adalah industri yang memproduksi etanol kadar 96,5% berbahan baku tetes tebu dan produk hilirisasi berupa Pupuk Hayati Majemuk Cair dengan nama edar “VINKRO”. Hal ini relevan dengan apa yang penulis pelajari di Program Studi yaitu Program Studi Teknik Energi Terbarukan.

Energi Baru Terbarukan saat ini sangat gencar diterapkan di berbagai daerah untuk upaya mengurangi penggunaan energi fosil salah satunya adalah Sistem Konversi Energi Angin (SKEA) merupakan salah satu jenis energi terbarukan yang memanfaatkan angin sebagai sumber energinya. Turbin angin memiliki beberapa permasalahan, salah satunya adalah karakteristik dari kecepatan angin yang tidak konstan atau selalu berubah-ubah sehingga dapat membahayakan komponen jika tidak ada tindakan untuk mengatasinya. Adanya masalah tersebut melatar belakangi pembuatan produk S_PEKTA (Sistem Proteksi Kecepatan Turbin Angin) yang berguna memproteksi turbin angin menghasilkan tegangan berlebih. S_PEKTA sendiri akan diperjual belikan sebagai sarana pendidikan maupun penerapan langsung di turbin angin.

Dalam pemasaran produk tak bisa lepas kaitannya dengan *customer service*. *Customer Service* adalah seseorang yang melakukan suatu kegiatan dengan tujuan terciptanya hubungan yang harmonis antara organisasinya dengan masyarakat di sekelilingnya dengan cara memberikan penjelasan tentang organisasi dan kegiatannya (Sarumaha, 2022). Hal ini yang menjadi latar belakang penulis mengambil pembahasan tentang peran penting customer service dalam penjualan ataupun promosi produk S_PEKTA.

1.2 Tujuan Program

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan Magang secara umum adalah meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai aspek teknis dan non-teknis dalam manajemen SDM, Pemasaran dan Efisiensi Produksi. Selain itu, tujuan MBKM Wirausaha Merdeka adalah melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap perbedaan atau kesenjangan (gap) yang mereka jumpai di masyarakat dengan yang diperoleh di bangku kuliah utamanya dibidang kewirausahaan. Dengan demikian mahasiswa diharapkan mampu untuk mengembangkan keterampilan di bidang kewirausahaan yang tidak diperoleh di kampus.

1.2.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus kegiatan MBKM Wirausaha Merdeka ini adalah:

- a. Memantik minat dan semangat mahasiswa dalam berwirausaha.
- b. Menanamkan mindset dan kompetensi dasar dibidang kewirausahaan.
- c. Mendorong peningkatan pengalaman wirausaha mahasiswa
- d. Meningkatkan kemampuan daya kerja mahasiswa
- e. Membantu meningkatkan kapasitas dan kualitas lulusan Perguruan Tinggi
- f. Pemenuhan Beban SKS terkait dengan rangkain program Wirausaha Merdeka.

1.3 Manfaat

Manfaat MBKM Wirausaha Merdeka adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

Memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam kegiatan wirausaha dan mendapatkan kesempatan untuk dapat belajar di luar kampus untuk mengembangkan ilmu di bidang kewirausahaan.

1.3.2 Bagi Perguruan Tinggi Pelaksana Program

Perguruan Tinggi mampu melakukan berbagai kajian, inovasi dan kreatifitas dalam pengembangan wirausaha mahasiswa serta membantu pencapaian (IKU-1) yaitu aspek peningkatan kualitas lulusan dalam kesiapan kerja lulusan untuk mendapatkan pekerjaan yang layak/berwirausaha setelah menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi dan pencapaian (IKU-2) yaitu aspek peningkatan kualitas mahasiswa berupa dukungan dan apresiasi terhadap mahasiswa untuk bisa belajar dan berprestasi dalam kegiatan di luar kampus.

1.3.3 Bagi Perguruan Tinggi Asal Mahasiswa

Mendapatkan manfaat melalui peningkatan kompetensi dan daya kerja mahasiswa terutama dalam pengembangan wirausaha mahasiswa serta membantu pencapaian (IKU-1) yaitu aspek peningkatan kualitas lulusan dalam kesiapan kerja lulusan untuk mendapatkan pekerjaan yang

layak/berwirausaha setelah menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi dan pencapaian (IKU-2) yaitu aspek peningkatan kualitas mahasiswa berupa dukungan dan apresiasi terhadap mahasiswa untuk bisa belajar dan berprestasi dalam kegiatan di luar kampus.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

1.4.1 Lokasi Magang

Kegiatan Magang dilaksanakan di Pabrik PASA & Hirilisasi Usaha terletak di Jalan Nyeoran No. 3 Desa Kaliboto Lor, Kecamatan Jatiroto, Kabupaten Lumajang.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan Magang

Waktu pelaksanaan magang dimulai pada tanggal Agustus 2022. Untuk jadwal kegiatan magang disesuaikan dengan jam kerja PASA & Hilirisasi Usaha dengan ketentuan sebagai berikut.

Pelaksanaan Magang : Agustus 2022 – Desember 2022

Hari Magang : Senin - Sabtu

Jam Kerja : Senin - Kamis (Pukul 07.00 sd 15.00 WIB)

Jumat (Pukul 06.00 – 11.00 WIB)

Sabtu (Pukul 07.00 – 12.00 WIB)

Jam Istirahat : Senin - Kamis (Pukul 12.00 sd 13.00 WIB)

1.4.3 Jadwal Kegiatan Wirausaha Merdeka

Berikut merupakan jadwal kegiatan WMK

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan WMK

NO	KEGIATAN	TEMPAT	WAKTU
1	<i>Kick Off</i>	Zoom	5 September 2022
2	EDC	Zoom	6 – 9 September 2022
3	<i>Outbond</i>	Polije	10 September
4	Coaching Clinic 1	Zoom	8 September 2022
5	Coaching Clinic 2	Zoom	12 September 2022
6	Magang	PASA & Hilirisasi Usaha	Agustus – Desember

7	Pendampingan 1	Video Call Whatsapp	19 November 2022
8	Pendampingan 2	Gmeet	20 November 2022
9	Pendampingan 3	GOR Perjuangan 45	21 November 2022
10	Pendampingan 4	GOR Perjuangan 45	22 November 2022
11	Pendampingan 5	GOR Perjuangan 45	23 November 2022
12	Pendampingan 6	GOR Perjuangan 45	24 November 2022
13	Pendampingan 7	GOR Perjuangan 45	25 November 2022
14	Pendampingan 8	GOR Perjuangan 45	26 November 2022
15	<i>Bootcamp</i>	Zoom dan GOR Perjuangan 45	21-25 November 2022
16	Gelar Produk 1	GOR Perjuangan 45	27 November 2022
17	BIMTEK BNSP	GOR Perjuangan 45	28-29 November 2022
18	Gelar Produk 2	GOR Perjuangan 45	30 November 2022
19	Ujikom BNSP	Gedung Pascasarjana	3 Desember 2022
20	Gelar Produk 3	GOR Perjuangan 45	6 Desember 2022