

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi vokasi yang bertujuan untuk mempersiapkan tenaga yang dapat menetapkan keahlian dan keterampilan di bidangnya, siap kerja dan mampu bersaing secara global. Politeknik Negeri Jember memberikan peluang bagi mahasiswa/mahasiswi untuk mendapatkan ilmu serta pengalaman kerja secara nyata yang bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi dan menciptakan atau mewujudkan lulusan yang berkompoten yaitu dengan adanya kegiatan magang yang bersifat wajib dan masuk didalam kurikulum pendidikan.

Program magang adalah suatu kegiatan pembelajaran dilapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa/mahasiswi dalam dunia kerja nyata. Pembelajaran ini dilaksanakan melalui hubungan yang intensif antara peserta program magang dan perusahaan. Mahasiswa/mahasiswi yang akan memasuki dunia kerja harus mempersiapkan diri sebaik-baiknya dan tidak terpaku hanya pada kompetisi disiplin ilmu dari perguruan tinggi saja. Mahasiswa/mahasiswi juga dituntut harus memiliki pengalaman, pengetahuan dan wawasan dunia kerja. Magang dilaksanakan pada semester 7 yang ditempuh selama 900 jam kerja atau 5 bulan dan setara dengan 20 SKS yang terdiri dari 30 jam pra magang, 800 jam magang, dan 70 jam pasca magang.

Kegiatan magang dilakukan agar mahasiswa/mahasiswi mampu menerapkan teori maupun praktik yang telah dipelajari selama perkuliahan sesuai dengan kondisi perusahaan dan dapat mengidentifikasi permasalahan yang sedang terjadi didalam suatu perusahaan. Mahasiswa/mahasiswi diwajibkan hadir di lokasi kegiatan magang selama jam kerja perusahaan dan menaati semua peraturan yang berlaku serta mencatat dan mendokumentasikan setiap kegiatan

magang yang dilakukan pada Buku Kerja Praktik Mahasiswa (BKPM) yang telah disediakan oleh pihak Politeknik Negeri Jember. Salah satu lokasi magang yang dituju mahasiswa/mahasiswi yaitu PT Juara Roti Indonesia.

PT Juara Roti Indonesia (JURI) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pengolahan makanan (roti dan kue) dengan brand yang bernama ROPI. PT Juara Roti Indonesia didirikan di Jakarta pada tanggal 17 Mei 2019 dan saat ini perusahaan pindah lokasi yaitu di Jl. Lkr. Delanggu, Krecek, Kec. Delanggu, Kab. Klaten, Jawa Tengah. Dengan adanya respon baik dari pelanggan, dalam kurun waktu dari tahun 2019 - 2023 jaringan kemitraan ROPI berkembang pesat hingga memiliki 90 *outlet* yang tersebar diseluruh Indonesia dan 1 *outlet* di Dubai. Produk yang didistribusikan dari pabrik ke *outlet - outlet* yaitu dalam bentuk *frozen bakery*.

Selama magang di PT Juara Roti Indonesia mahasiswa/mahasiswi melakukan kegiatan pada bagian SOP (*Standar Operasional Prosedur*), *marketing/pemasaran*, ISO 9001:2015, dan *expo/pameran*. Pada kegiatan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) mahasiswa/mahasiswi diberi tugas untuk menyusun SOP yang belum tersusun atau ditetapkan. Mahasiswa/mahasiswi juga diajarkan untuk membuat SOP berupa video yang bertujuan untuk mempermudah kru *outlet* dalam mempraktikkannya. Pada kegiatan *marketing/pemasaran* mahasiswa/mahasiswi diajarkan mulai dari mencari *endorser*, *setting* iklan, pengecekan iklan, pengecekan komentar media sosial Ropi, hingga pembuatan laporan *report ads* iklan *outlet*. Mahasiswa/mahasiswi juga diajarkan cara menggunakan SEO (*Search Engine Optimization*) seperti mencari *keyword tools*, membuat artikel sesuai kaidah SEO hingga *upload* artikel pada *website* Roti Ropi. Kegiatan *marketing* yang terakhir mahasiswa/mahasiswi diajarkan membuat dan mengoperasikan *WhatsApp Business* sebagai media promosi produk Roti Ropi. Pada kegiatan ISO (*The International Organization for Standardization*) 9001:2015 mahasiswa/mahasiswi diberi tugas terkait dengan persyaratan yang harus dilengkapi didalam setiap klausul yaitu penambahan SOP, mengisi *form* SOP, pembuatan *flowchart* SOP, penomoran dokumen, pembuatan kuis sosialisasi dan *input* hasil kuis. Mahasiswa/mahasiswi juga ikut serta dalam sosialisai

panduan mutu, *audit internal*, *audit* yang dilaksanakan oleh *auditor* dari lembaga sertifikasi hingga ikut serta dalam tahap revisi hasil temuan *audit*. Terakhir kegiatan *Expo/pameran*, mahasiswa/mahasiswi diajarkan untuk lebih percaya diri untuk menawarkan kemitraan Roti Ropi, kegiatan ini bermanfaat untuk melatih *public speaking*, percaya diri dan melatih untuk berfikir kreatif. Dari keempat kegiatan magang yang telah dilaksanakan pada PT Juara Roti Indonesia terdapat suatu permasalahan yang terjadi pada bidang *marketing*.

Kegiatan *marketing* merupakan suatu aktivitas dalam menyampaikan barang atau jasa kepada para konsumen, dimana kegiatan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. PT Juara Roti Indonesia menggunakan sistem *digital marketing* untuk mempromosikan produk dari Roti Ropi. *Digital marketing* bertujuan untuk memperluas jangkauan targer *audiens* dan juga mendongkrak efektivitas dari pelanggan, *digital marketing* merupakan sebuah upaya pemasaran produk dengan memanfaatkan media *digital* serta jaringan *internet* dalam proses pemasarannya. Salah satu sistem *digital marketing* yang diterapkan pada PT Juara Roti Indonesia yaitu dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai media promosinya dengan mengadakan promo *free 1x Ropi* bagi pelanggan yang berminat untuk *men-scan barcode WhatsApp* dan *men-save nomor WhatsApp* Roti Ropi. Terdapat permasalahan yang terjadi pada PT Juara Roti Indonesia yaitu pelanggan yang berkurang dan mengakibatkan penjualan pada beberapa *outlet* menurun. Permasalahan yang terjadi diakibatkan karena kurangnya karyawan pada bidang *marketing* yang mengakibatkan pelanggan sering mengalami *slow respon chat* dan *checklist 1* pada pesan yang dikirimkan oleh pelanggan yang akan melakukan *redeem free 1x Ropi*. Permasalahan tersebut disebabkan oleh admin yang ditugaskan kurang *standby*, dikarenakan adanya pekerjaan lain yang harus dikerjakan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis menentukan objek pembahasan mengenai **“Proses Pembuatan Dan Pemanfaatan *WhatsApp Business* Pada PT Juara Roti Indonesia Klaten – Jawa Tengah”**.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan magang secara umum pada PT Juara Roti Indonesia (JURI) adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan pengalaman serta wawasan mengenai kegiatan yang dilakukan didalam perusahaan sehingga mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan dan dapat berpikir secara kreatif.
- b. Melatih mahasiswa agar berpikir secara kritis terhadap kesenjangan atau perbedaan yang dijumpai didalam perusahaan dan tidak diperoleh ketika kegiatan perkuliahan.
- c. Melatih mahasiswa agar lebih disiplin dan memiliki jiwa sosial yang tinggi sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus kegiatan Magang pada PT Juara Roti Indonesia (JURI) adalah sebagai berikut :

- a. Mampu menganalisis dan mempraktikkan kegiatan mengenai Proses Pembuatan Dan Pemanfaatan *WhatsApp Business* Pada PT Juara Roti Indonesia Klaten - Jawa Tengah.
- b. Mampu mengidentifikasi permasalahan dan memberi alternatif solusi dalam Proses Pembuatan Dan Pemanfaatan *WhatsApp Business* Pada PT Juara Roti Indonesia Klaten - Jawa Tengah.

1.2.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat yang didapatkan dari kegiatan magang pada PT Juara Roti Indonesia (JURI) adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi mahasiswa :
 1. Mahasiswa mendapatkan pengetahuan dan wawasan baru terkait pemasaran dengan sistem *digital marketing* menggunakan aplikasi *WhatsApp Business* sebagai media promosinya.

2. Mahasiswa terlatih berfikir secara kritis untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada perusahaan dan memberikan alternatif solusi khususnya dalam proses pembuatan dan pemanfaatan *WhatsApp Business* pada PT Juara Roti Indonesia.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Kegiatan Magang ini berlokasi di PT Juara Roti Indonesia yang terletak di Jl. Lkr. Delanggu, Krecek, Kec. Delanggu, Kab. Klaten, Jawa Tengah. Kegiatan ini dilaksanakan selama 939 jam dengan pembagian waktu terdiri dari pembekalan magang, magang di perusahaan dan pasca magang yang dimulai pada tanggal 21 Juni 2023 sampai dengan 21 November 2023 dengan jadwal kerja yaitu Senin-Jum'at. Pada hari Senin-Kamis pekerjaan dimulai pada pukul 07.30-16.30 WIB dengan jam istirahat mulai pukul 12.00-13.00 WIB dan pada hari Jum'at pekerjaan dimulai pada pukul 07.30-17.00 WIB dengan jam istirahat mulai pukul 11.30-13.00 WIB.

1.4 Metode Pelaksanaan

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan founder maupun karyawan PT Juara Roti Indonesia.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung proses marketing yang dijalankan pada PT Juara Roti Indonesia.

c. Praktik Magang

Mahasiswa mengikuti kegiatan kerja secara langsung dan didampingi oleh pembimbing lapang bersama para pekerja sesuai dengan bidangnya.

d. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku panduan atau jurnal yang terkait dengan marketing.

e. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara mencatat semua kegiatan yang dilakukan serta menyimpan foto untuk menjadi bukti pendukung proses pembuatan laporan.