

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi di Jawa Timur yang menyelenggarakan pendidikan vokasi dengan tujuan untuk mencetak mahasiswa yang berkualitas, kompeten dan berdaya saing di bidangnya sehingga mampu mengembangkan ilmu pengetahuan, menerapkan teknologi dan berkontribusi dalam pembangunan bangsa. Pendidikan vokasi merupakan program pendidikan yang berorientasi pada proses belajar mengajar pada tingkat kompetensi serta mampu menerapkan dan mengembangkan standar kompetensi tertentu. Politeknik Negeri Jember merupakan lembaga yang melaksanakan 60% kegiatan praktik dan 40% kegiatan teori, sehingga lulusan Politeknik Negeri Jember siap kerja sesuai bidang ilmunya.

Magang merupakan salah satu program wajib dari Politeknik Negeri Jember yang berlangsung selama empat bulan dan diprogram khusus untuk mahasiswa semester enam (6). Kegiatan ini merupakan syarat mutlak kelulusan yang harus diikuti oleh mahasiswa Politeknik Negeri Jember. Magang memberikan banyak efek positif terhadap masa depan mahasiswa, melalui Magang akan semakin membantu mengasah keahlian dan kemampuan mahasiswa pada bidangnya. Sehingga mahasiswa mampu mengolaborasikan antara suatu teori yang diterima selama di Politeknik Negeri Jember dengan tindakan secara nyata melalui Magang ini.

PT Kebun Sayur Surabaya merupakan produsen sayuran hidroponik pertama yang berada di tengah kota Surabaya dan telah berdiri sejak 2014. Berdasarkan observasi awal, pemilik mengatakan bahwa sejak dulu sudah banyak masyarakat Surabaya yang telah mengenal berbagai macam sayuran, sehingga budidaya sayuran dengan sistem hidroponik dirasa sangat sesuai dengan perkotaan. Selama kurang lebih 10 tahun didirikan,

beberapa keunggulan yang dimiliki ialah seperti telah memiliki kebun sendiri yang berlokasi di Jalan Gayung Kebonsari Surabaya, serta telah memiliki produk olahan seperti salad sayur, jus sayur, *spring roll* dan Sandwich. Namun PT Kebun Sayur Surabaya juga memiliki pesaing bisnis sejenis di sekitarnya seperti UD. Untung *Supplier* Sayur, Kana Sayur serta supermarket yang menyediakan sayur-sayuran segar seperti Alfamidi dan lain sebagainya. Pesaing-pesaing tersebut tentunya juga memiliki keunggulan yang berasal dari kualitas sayur yang ditawarkan, variasi sayuran mentah yang ditawarkan hingga stok persediaannya jika dibandingkan dengan PT. Kebun Sayur Surabaya (Ulfa et al., 2024).

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari kegiatan magang adalah :

- a. Melatih mahasiswa untuk berpikir kritis tentang perbedaan antara metode yang ditemui di lapangan dengan yang diperoleh di bangku kuliah (teoritis). Maka dari itu, mahasiswa diharapkan mampu untuk mengembangkan keterampilan yang tidak diperoleh di bangku perkuliahan.
- b. Meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mahasiswa terhadap kegiatan yang ada di perusahaan atau industri yang layak dijadikan sebagai tempat Magang
- c. Meningkatkan keterampilan di bidang keahlian masing-masing untuk mendapatkan cukup bekal untuk bekerja setelah lulus menjadi Ahli Madya Pertanian (A.Md.P.).

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

- a. Memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa dalam bidang pelayanan pelanggan.
- b. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan penggunaan teknologi dalam mendukung operasional bisnis.

- c. Meningkatkan kemampuan bekerja dalam tim serta menjaga etika dan profesionalisme dalam dunia kerja.

### 1.2.3 Manfaat Magang

- a. Mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan berbagai tipe pelanggan, sehingga kemampuan komunikasi verbal dan tertulis menjadi lebih terasah.
- b. Mampu menghadapi berbagai pertanyaan dan keluhan dari pelanggan yang dapat membantu mahasiswa berpikir cepat, memberikan solusi yang tepat, serta tetap tenang dalam situasi yang menantang.
- c. Memperoleh wawasan baru tentang bagaimana pertanian dapat dikembangkan melalui teknologi dan *e-commerce*.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal kerja

Kegiatan magang berlangsung dari tanggal 1 Februari 2025 hingga 31 Mei 2025 di PT. Kebun Sayur Surabaya yang terletak di Jalan Gayung Kebonsari XI No. 15 Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan magang dimulai pada pukul 07.00 – 15.30 WIB yang dilaksanakan mulai hari Senin hingga hari Sabtu (6 hari kerja), dengan jadwal libur di hari minggu dan hari libur nasional.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan selama menjalani magang di PT. Kebun Sayur Surabaya sebagai *Customer Service*, penulis berkesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan pelanggan. Pelaksanaan magang dilakukan secara bertahap dan terstruktur, dimulai dari proses pengamatan hingga keterlibatan aktif dalam operasional harian. Adapun metode yang digunakan selama pelaksanaan magang adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi dan Pembelajaran Sistem Digital

Melakukan pengamatan terhadap alur komunikasi dengan pelanggan melalui platform digital seperti WhatsApp resmi

perusahaan.

2. Partisipasi Aktif dalam Layanan Pelanggan

Membantu dalam proses pemesanan dan konfirmasi pesanan melalui media komunikasi yang digunakan perusahaan. Serta terlibat langsung dalam menjawab pertanyaan pelanggan, mencatat keluhan, dan memberikan solusi sesuai dengan prosedur perusahaan.

3. Kolaborasi dengan tim dan pembimbing

Berkoordinasi secara rutin dengan tim internal dan pembimbing lapangan untuk memperoleh arahan serta umpan balik terhadap pekerjaan yang dilakukan selama magang.