

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi yang memberikan pendidikan vokasional, yang mengarahkan proses belajar mengajar pada tingkat keahlian. Perguruan tinggi ini memiliki kemampuan untuk menerapkan standar keahlian khusus yang dibutuhkan sektor industri. Sistem pendidikan berpusat pada peningkatan keterampilan sumber daya manusia dengan ilmu keterampilan yang kuat. Ini memungkinkan mahasiswa untuk mahasiswa untuk mengembangkan diri sehingga mereka dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan mereka. Selain itu, diharapkan lulusan Politeknik Negeri Jember memiliki kemampuan untuk bersaing dipasar kerja dan memiliki kemampuan untuk berwirausaha secara mandiri. Dalam dunia kerja mendatang, mahasiswa harus memiliki kemampuan selain lulus. Untuk keberhasilan pembangunan nasional dan memajukan bangsa dan negara, kemampuan tersebut terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Dalam hal ini Politeknik Negeri Jember terdapat wajib magang untuk setiap mahasiswa.

Kegiatan magang wajib adalah salah satu tugas yang harus dilakukan oleh mahasiswa Jurusan Bisnis Prodi Manajemen Pemasaran Internasional yang dilakukan di semester tujuh. Magang merupakan kegiatan yang sangat penting bagi mahasiswa, karena memberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik di dunia kerja. Melalui pengalaman magang, mahasiswa dapat mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai profesi yang akan mereka jalani di masa depan. Di tengah globalisasi dan kemajuan teknologi yang cepat, dunia industri memerlukan tenaga kerja yang tidak hanya memiliki pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan praktis yang sesuai. Program magang diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara pendidikan formal dan kebutuhan di lapangan. Selama menjalani magang, penulis ditempatkan di CV. Buana Citra Sentosa yang bergerak di bidang makanan kaleng. Penulis berkesempatan untuk terlibat dalam berbagai proyek dan kegiatan yang mendukung

pengembangan keterampilan teknis serta soft skills, seperti kemampuan komunikasi, kolaborasi, dan pemecahan masalah. Melalui laporan ini, penulis akan mendeskripsikan pengalaman selama magang, termasuk tugas dan tanggung jawab yang diemban, keterampilan yang berhasil diperoleh, serta refleksi mengenai pengalaman tersebut. Diharapkan laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai manfaat dan kontribusi magang terhadap pengembangan diri penulis, serta menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan menjalani magang di masa depan.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

Pada laporan magang ini terdapat dua tujuan, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus, yang secara rinci sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Kegiatan magang bertujuan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata. Dengan demikian, mahasiswa dapat memahami bagaimana konsep-konsep akademik diterapkan secara langsung dalam kegiatan profesional dan operasional di tempat kerja.

Selain itu, tujuan magang sendiri yaitu agar mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih kritis tentang perbedaan antara apa yang mereka pelajari di perkuliahan dan di lapangan. Sehingga diharapkan mahasiswa dapat memperoleh keterampilan yang tidak mereka pelajari di perkuliahan.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus magang ini adalah:

- a. Mengetahui peran *customer service* dalam menjaga kepuasan konsumen di CV. Buana Citra Sentosa
- b. Mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan dan memberikan alternatif solusi saat menjaga kepuasan konsumen di CV. Buana Citra Sentosa.

1.2.3 Manfaat Magang Bagi Mahasiswa

Manfaat kegiatan magang bagi mahasiswa adalah:

- a. Pengalaman dalam bekerja

- b. Meningkatkan kedisiplinan
- c. Mengenal ruang lingkup dunia kerja
- d. Menambah relasi
- e. Menambah pandangan praktek dunia kerja di CV. Buana Citra Sentosa

1.2.4 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bentuk kerjasama antara CV. Buana Citra Sentosa dengan Politeknik Negeri Jember
- b. Membantu dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan pembimbing lapang atau karyawan

Kegiatan magang berlangsung di pada CV. Buana Citra Sentosa yang berlokasi di Jl. Kenanga No 254 A, Maguwoharjo, Depok Sleman, DIY 55282. Magang ini berlangsung dari 1 juli sampai dengan 30 November 2025. Kegiatan magang dilakukan dari hari senin sampai hari sabtu mulai dari pukul 07:00 sampai 15:00 WIB. Jadwal kerja CV. Buana Citra Sentosa sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Jam Kerja

Divisi	Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Marketing	Senin – jumat	08.00 – 16.00	12.00 – 13.00
	Sabtu	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Produksi	Senin – jumat	08.00 – 16.00	12.00 – 13.00
	Sabtu	08.00 – 15.00	12.00 – 13.00
Gudang	Senin – jumat	07.00 – 15.00	12.00 – 13.00
	Sabtu	07.00 – 14.00	12.00 – 13.00

(Sumber CV. Buana Citra Sentosa)

1.4 Metode Pelaksanaan

Selama kegiatan magang terdapat beberapa metode pelaksanaan yang digunakan, diantaranya:

1. Pelaksanaan kegiatan Magang

Kegiatan magang dilaksanakan berdasarkan dengan arahan dari pembimbing lapang, aktivitas yang dilakukan meliputi proses pembuatan gudeg, proses pengalengan gudeg, peroses pelabelan dan penyimpanan gudeg kaleng, dan terakhir proses pembuatan konten gudeg kaleng..

2. Metode diskusi dan Evaluasi

Metode ini dilakukan antara rekan magang dan pembimbing lapang yang ada diperusahaan yang dilakukan setiap dua minggu sekali dengan membahas kinerja anak magang dan karyawan.

3. Wawancara

Pengumpulan data selama magang dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak *marketing* yang memahami tentang peran mejaga kepuasan konsumen.

4. Studi Literatur

Mempelajari literatur yang terkait dengan judul yang diangkat sehingga dapat diangkat sebagai judul yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pembuatan laporan.