

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan pusat pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan yang mampu menghasilkan teknologi, khususnya jenis perguruan tinggi di bidang vokasi yang mampu menciptakan ilmu terapan dengan produk teknologi terapan yang akan bermanfaat untuk masyarakat. Agar persepsi di kalangan dunia industri dan masyarakat tentang perguruan tinggi dapat terpenuhi secara nyata, maka perguruan tinggi harus dapat berbuat banyak untuk dapat menerapkan ilmu pengetahuan dengan teknologi terapan ke dunia industri dan juga ke tengah-tengah masyarakat, yang mana mereka adalah kelompok pengguna (*user*) ilmu pengetahuan dan teknologi terapan di luar perguruan tinggi yang dapat dijadikan mitra dalam pengembangan serta penerapan ilmu pengetahuan yang berkesinambungan sehingga dapat muncul asas kerja sama yang menguntungkan antara kedua belah pihak.

Tri dharma perguruan tinggi antara lainnya yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Semua bagian tri dharma perguruan tinggi itu hendaknya terlihat dalam segala kegiatan yang dilaksanakan, atas dasar itu perguruan tinggi harus mengamalkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dilakukan oleh civitas akademika secara kelembagaan melalui metode langsung kepada kelompok yang membutuhkan baik kalangan industri besar maupun industri kecil serta masyarakat luas. Aset yang dapat dikembangkan untuk menjalankan misi perguruan tinggi tersebut adalah dosen dan mahasiswa yang menjadi agen untuk mewujudkan target tersebut melalui wawasan yang telah dimiliki selama ini.

Salah satu cara merealisasikan fungsi perguruan tinggi adalah dengan melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan). PKL merupakan salah satu program dimana mahasiswa melakukan kegiatan praktek pada lingkungan industri untuk memperoleh ilmu dengan cara mempraktikkan teori-teori yang sudah didapat selama masa perkuliahan dan juga membandingkan teori yang ada dengan kondisi nyata di industri. Program PKL mampu memberikan kesempatan melatih

keterampilan kerja mahasiswa secara langsung di lapangan (lingkungan industri) sekaligus menerapkan ilmu-ilmu yang ada dan juga berfungsi untuk memperoleh informasi kelayakan ilmu serta kebutuhan masyarakat terhadap teknologi yang sedang berkembang. Intinya adalah untuk melakukan perbandingan apakah teori-teori yang berasal dari aktivitas perkuliahan dan praktikum yang merupakan simulasi atas teori yang diajarkan tersebut apakah relevan dengan lingkungan industri yang sebenarnya

Salah satu tujuan PKL yang dipilih oleh Politeknik Negeri Jember untuk beberapa mahasiswanya. Adalah PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk., yang merupakan pemimpin pasar (*market leader*) produsen susu yang sukses di pasar nasional maupun internasional. dan pada perusahaan ini mahasiswa yang menjalankan PKL dapat menimba ilmu dan mempraktikkan maupun membandingkan teori yang ada selama dibangku kuliah dengan praktek yang ada di lapangan atau perusahaan.

Sebagai perusahaan besar dalam agroindustri susu dan minuman yang lainnya, maka dalam hal ini dibutuhkan departemen khusus yaitu external relation yang menjadi pendukung atas aktivitas operasional perusahaan yang langsung bertanggung jawab pada direksi. Namun bukan hanya sekedar tim pendukung (*supporting*) bagi departemen-departemen lain, melainkan faktanya merupakan bagian dari operasional perusahaan yang sangat penting, sehingga dalam menjalankan tugas yang sangat kompleks dan sifatnya penting, manajemen external relation membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki sikap dan pengetahuan kerja yang professional dalam pengelolaannya. Dengan kompleksitas dan varian kerja yang banyak, external relation memiliki customer atau pelanggan yang sangat banyak dan bervariasi antara lain sebagai berikut ; a. pemerintahan: kelurahan, kecamatan, pemerintah daerah, kementerian, aparat kepolisian, dan lain-lain, b. Masyarakat sekitar, LSM, dan organisasi masyarakat, c. tamu perusahaan. Pada setiap perusahaan, keberadaan external relation dan lingkup ruang kerjanya tergantung dari besarnya organisasi dan kompleksitas pekerjaan, oleh karena itu tugas dan tanggung jawab pada setiap perusahaan tidak sama, di PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk, departemen

external relation memiliki aktivitas berdasarkan ruang lingkup pekerjaan secara khusus untuk melakukan dukungan bagi perusahaan mengenai perizinan (legal aspek & tenaga kerja asing) dan humas yaitu termasuk pembuatan serta pengelolaan kebutuhan dokumen yang dibutuhkan perusahaan dan karyawan, dan mampu sebagai pelaksana humas yang dapat menjaga hubungan antara perusahaan dan instansi atau masyarakat secara baik, lalu Sistem keamanan atau *security system*, khususnya melakukan pengawasan pengamanan di perusahaan utama dan anak perusahaan serta manajemen system pengamanan dan keselamatan yang bersifat VIP. Departemen external relation juga ditugaskan untuk melakukan dukungan yang bersifat legal aspek untuk anak-anak perusahaan PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk., antara lain adalah ; PT. Almanakmas Indah, PT. Ultra Peternakan Bandung Selatan, PT. Tirta Talaga Jaya, PT. Nikos Distribution Indonesia, PT. Ultra Sumatra Dairy Farm, PT. Ultra Agri Lestari, PT. Itoen-UJW, PT. Itoen-M, PT. Wijaya Tradindo, PT. Wijaya Investama, PT. Ultrajaya Logistik, PT. Prawijaya Perkasa.

Dalam hal ini akan dilakukan kajian terhadap aktivitas di departemen external relation di PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk., melihat kompleksitas dan varian tugas yang banyak dan menghadirkan tanggung jawab yang luar biasa besar kepada direksi, setiap ruang lingkup akan diidentifikasi dan dideskripsikan untuk menciptakan pemahaman yang lebih baik sebab bidang pekerjaan external relation merupakan pekerjaan multi bidang yang tentunya memiliki permasalahan yang cukup kompleks juga. Sehingga dalam kompleksitas dan varian kerja yang banyak tersebut dapat dijelaskan lebih baik untuk kinerja yang maksimal bagi manajemen dalam external relation, selain itu permasalahan besar yang diidentifikasi akan menghambat kinerja praktisi external relation yang harus melaksanakan tugas sebagai pendukung operasional yang sangat vital perannya di perusahaan dan menimbulkan dampak buruk yaitu low customer satisfaction serta gagal mempertanggung jawabkan tugas kepada direksi. Oleh karena itu perlu ada solusi dalam pelaksanaannya salah satunya adalah dengan pembuatan *standard operating procedure* (SOP) sebagai panduan bagi manajemen yang ada di *external relation* untuk melaksanakan aktivitas

operasional secara produktif, konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik. Salah satu kesuksesan departemen *external relation* adalah terlaksananya tugas operasional dengan baik dan benar oleh karyawan yang terlibat di dalamnya, sehingga manajemen perlu membuat SOP untuk lini dibawahnya, sebab implementasi SOP yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja dan proses pelayanan yang seimbang, sehingga kinerja departemen *external relation* akan benar-benar memberikan dampak yang besar bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan paragraf diatas mengenai PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk dalam aktivitas di departemen *external relation* dengan kompleksitas, pekerjaan yang multi bidang dan melakukan dukungan terhadap anak perusahaan yang banyak pula serta belum ada disiplin ilmu yang secara khusus menjelaskan hal tersebut atau mengidentifikasi permasalahan yang ada di *external relation*, penulis ingin melakukan pengamatan untuk dijadikan Laporan PKL dengan judul “AKTIVITAS DI DEPARTEMEN *EXTERNAL RELATION* PADA PT. ULTRAJAYA MILK INDUSTRY & TRADING COMPANY, Tbk”

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari PKL adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan, mental serta sikap dan keprofesian mahasiswa di dunia pekerjaan.
2. Memperluas wawasan dan dan memperoleh keterampilan kerja sesuai dengan profesi dan pengetahuan yang tidak didapatkan di lingkungan Politeknik Negeri Jember.
3. Mengidentifikasi serta menganalisa masalah-masalah yang ditemui di lapangan (perusahaan) dan menemukan solusi berdasarkan pengamatan dan ilmu atau wawasan yang telah didapatkan selama perkuliahan.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang dari kegiatan PKL ini bagi mahasiswa adalah:

1. Dapat menjelaskan aktivitas di departemen *external relation* pada PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk .
2. Dapat menjelaskan dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk dalam departemen *external relation*.
3. Dapat mengidentifikasi permasalahan aktivitas di departemen *external relation* PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk berikut solusi yang ditawarkan.

1.3 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Tempat Magang Kerja Industri ini dilaksanakan di PT. Ultrajaya Milk Industry & Trading Company, Tbk. Jl. Cimareme 131, Padalarang, Kab. Bandung Barat, Prov. Jawa Barat, Indonesia. Kegiatan di PT. Ultrajaya menempati lahan seluas 106.231 m³ atau sekitar 10,6 ha. Kegiatan PKL di mulai dari tanggal 8 Maret sampai dengan 8 Juni 2016.