

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktik (KP)

Kerja Praktik merupakan salah satu mata kuliah wajib yang dilaksanakan minimal 4 bulan dan maksimal 6 bulan. Kerja Praktik merupakan salah satu upaya Politeknik Caltex Riau untuk menghasilkan lulusan handal yang berkompeten dalam bidangnya serta mampu bersaing secara global. Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi strategi kunci dalam mendukung kemajuan perusahaan di era globalisasi ini. Keberadaan individu-individu yang memiliki kompetensi dan pengetahuan tinggi dianggap sebagai kontributor signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelaksanaan aktivitas bisnis. Untuk menciptakan SDM yang mampu bersaing dalam konteks global, diperlukan *platform* pembelajaran yang memungkinkan pengembangan keterampilan individu yang berfokus pada SDM. Dalam konteks ini, lembaga pendidikan tinggi, termasuk Politeknik Caltex Riau, memiliki peran yang sangat esensial sebagai wadah untuk peningkatan kompetensi SDM yang juga dapat diperkaya melalui implementasi program Kerja Praktik di lapangan.

Kerja Praktik/Magang di Politeknik Caltex Riau tidak hanya merupakan bagian integral dari kurikulum, tetapi juga merupakan persyaratan penting bagi mahasiswa untuk melanjutkan studi ke semester berikutnya. Tujuan utama dari program ini adalah memberikan pengalaman kerja praktis kepada mahasiswa sebelum mereka memasuki dunia kerja sebenarnya. Bagi mahasiswa, magang bukan hanya tugas yang harus dipenuhi, melainkan juga peluang untuk membentuk karakter Sumber Daya Manusia (SDM) yang potensial, penuh percaya diri, dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas di tempat magang. Selain itu, program ini juga meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

Dalam konteks ini, penulis melaksanakan kegiatan Kerja Praktik di PT Usaha Saudara Mandiri yang beralamat di Jl. Haji Aning, Jatiuwung, Tangerang. PT Usaha Saudara Mandiri merupakan Perusahaan industri yang bergerak di bidang *manufacture* yang memproduksi elemen pemanas di Indonesia. PT Usaha Saudara Mandiri (USM) didirikan sejak September 1992 yang bermula dari “*home industry*” yang dirintis oleh Bapak Utu Muliawan.

PT USM kini telah menjadi sebuah pabrik yang mempekerjakan 200 orang karyawan dan telah memiliki 10 kantor pemasaran dan 1 kantor representatif, seluruh

karyawan senantiasa berkomitmen “memproduksi hanya kualitas terbaik”. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perusahaan mengelola berbagai transaksi, pesanan pelanggan, serta dokumen-dokumen penagihan yang harus diproses secara sistematis dan akurat agar tidak menimbulkan hambatan dalam arus kas maupun kepuasan pelanggan. Seiring berkembangnya teknologi dan meningkatnya volume pekerjaan, PT Usaha Saudara Mandiri telah mengadopsi Sistem Accurate sebagai alat pencatatan transaksi keuangan dan Barantum sebagai *platform Customer Relationship Management (CRM)* untuk mendukung aktivitas layanan pelanggan. Integrasi kedua sistem ini menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa setiap proses administrasi, mulai dari pembuatan *invoice*, pengiriman dokumen penagihan, hingga tindak lanjut layanan pelanggan, dapat dilakukan dengan lebih efisien, terstruktur, dan transparan. Melalui pelaksanaan Kerja Praktik di PT Usaha Saudara Mandiri, penulis dapat memahami bagaimana penerapan administrasi dokumen penagihan dan layanan pelanggan berbasis Accurate dan Barantum CRM di perusahaan. Melalui pemahaman dan analisis terhadap proses ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana penerapan sistem tersebut berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas kerja dan mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan.

Dengan latar belakang ini, diharapkan laporan magang ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang pelaksanaan sistem administrasi dokumen penagihan dan layanan pelanggan pada PT Usaha Saudara Mandiri, serta memberikan gambaran mengenai peran teknologi informasi dalam menunjang efektivitas operasional perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul laporan Kerja Praktik/Magang : **“Prosedur Administrasi Dokumen Penagihan dan Layanan Pelanggan Berbasis Sistem Accurate dan Barantum CRM dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional di PT Usaha Saudara Mandiri.”**

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik (KP)

1.2.1 Waktu Magang

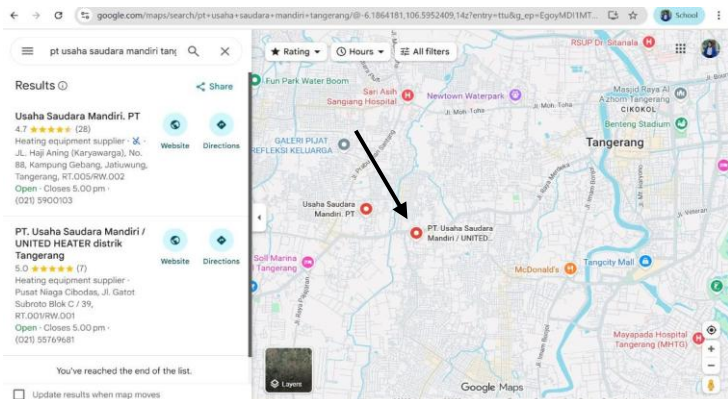
Magang dilaksanakan di PT Usaha Saudara Mandiri yang beralamat di JL. Haji Aning (Karyawan), No. 88, Kampung Gebang, Jatiuwung, Tangerang, RT.005/RW.002, Sangiang Jaya, Kec. Periuk, Kota Tangerang, Banten 15132. Lama waktu pelaksanaan Magang adalah selama 4 (empat) bulan, dimulai pada tanggal 25 Agustus 2025 dan berakhir pada tanggal 25 Desember 2025.

1.2.2 Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang mengikuti hari kerja PT Usaha Saudara Mandiri, yaitu Senin hingga Sabtu.

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang

Hari	Jam Kerja	Keterangan
Senin – Kamis	08.00	Masuk
	12.00 - 13.00	Istirahat
	17.00	Pulang
Jumat	08.00	Masuk
	11.30 - 13.00	Istirahat
	17.30	Pulang
Sabtu	08.00	Masuk
	12.00	Pulang
Minggu	Libur	



Gambar 1. 1 Lokasi Magang

1.3 Tujuan Kerja Praktik (KP)

Adapun tujuan dari pelaksanaan Kerja Praktik/Magang ini adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Magang di semester VII (Tujuh).
2. Mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari kegiatan perkuliahan ke dalam praktik kerja.
3. Mengasah kemampuan analisis dalam pemecahan masalah serta membangun kerja sama.
4. Mengembangkan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu untuk mendukung kinerja.
5. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab mahasiswa terhadap tugas yang diberikan.
6. Memperluas jaringan atau membangun relasi yang dapat mendukung perkembangan karir di masa depan.

1.4 Manfaat Pelaksanaan Kerja Praktik/Magang

Adapun manfaat Kerja Praktik/Magang bagi Politeknik Caltex Riau, PT Usaha Saudara Mandiri, dan mahasiswa meliputi:

1.4.1 Bagi Politeknik Caltex Riau

- 1) Meningkatkan hubungan dan kerjasama antara lembaga pendidikan dengan perusahaan.
- 2) Memperoleh informasi tentang kebutuhan

industri sehingga dapat menyesuaikan kurikulum agar lebih relevan dengan dunia kerja.

- 3) Sebagai wadah penghubung bagi para mahasiswa lain untuk melakukan Magang/Kerja Praktik di perusahaan atau instansi terkait pada periode berikutnya.

1.4.2 Bagi PT Usaha Saudara Mandiri

- 1) Membangun kerja sama yang baik antara dunia industri dengan dunia Pendidikan.
- 2) Meringankan pekerjaan karyawan di PT Usaha Saudara Mandiri.
- 3) Sebagai *platform* untuk membentuk individu yang berpotensi menjadi Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompetitif di masa depan.

1.4.3 Bagi Mahasiswa

- 1) Mendapatkan ilmu yang mungkin tidak diajarkan selama perkuliahan.
- 2) Mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang bagaimana kondisi dunia kerja yang sesungguhnya.
- 3) Menambah wawasan ilmu pengetahuan, dan meningkatkan rasa tanggung jawab dan pengalaman baru mahasiswa atas tugas yang diberikan selama Magang/Kerja Praktik.

- 4) Mendapat ruang untuk mengembangkan etika kerja yang kuat, dan profesionalisme dalam lingkungan kerja.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan Kerja Praktik/Magang ini, dapat diuraikan secara ringkas mengenai sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang magang, waktu dan tempat pelaksanaan magang, tujuan magang, manfaat magang, serta sistematika penulisan laporan magang.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari PT Usaha Saudara Mandiri, yaitu mengenai sejarah singkat terbentuknya PT Usaha Saudara Mandiri, Visi dan Misi PT Usaha Saudara Mandiri, Logo dan Struktur organisasi PT Usaha Saudara Mandiri, beserta tugas dan fungsi menurut bagian-bagian yang ada di PT Usaha Saudara Mandiri.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang landasan teori yang digunakan dalam kegiatan magang dan penyusunan laporan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang kegiatan yang dilakukan selama magang dan dalam bab ini juga membahas mengenai “Prosedur Administrasi Penagihan dan Layanan Pelanggan Berbasis Sistem Accurate dan Barantum CRM dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional di PT Usaha Saudara Mandiri”.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan bagian penutup dari laporan magang yang berisikan tentang kesimpulan dan saran selama magang di PT Usaha Saudara Mandiri.