

LAPORAN AKHIR MAGANG MBKM
PENERAPAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PENGELOLAAN OPERASI
DAN CUSTOMER SUCCESS DI REVOU



SABRINA IMANIAR
21024010063

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Kegiatan : LAPORAN AKHIR MAGANG MBKM: PENERAPAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM PENGELOLAAN OPERASI DAN CUSTOMER SUCCESS DI REVOU

Nama Mahasiswa : SABRINA IMANIAR

NPM : 21024010063

Skema MBKM : MAGANG MSIB

Mitra : PT REVOLUSI CITA EDUKASI

Diajukan sebagai Laporan Akhir dari pelaksanaan MBKM Magang MSIB
Pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Diterima dan disahkan pada:

14 JAN 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing MBKM



Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 00 1

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Nuriah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2 00 1

RINGKASAN

SABRINA IMANIAR. 21024010063. Penerapan Teknologi Digital Dalam Pengelolaan Operasi dan Customer Success Di Revou. Laporan ini merupakan hasil program Magang MBKM di PT Revolusi Cita Edukasi (RevoU), perusahaan Edu-Tech yang mempersiapkan siswa dengan keterampilan digital sesuai kebutuhan era industri 4.0. Program ini dirancang untuk membangun kompetensi mahasiswa melalui pengelolaan operasi dan pengembangan keterampilan digital. Tujuan program meliputi pengamatan pengelolaan data, pemecahan masalah operasional, dan pengembangan keterampilan profesional. Manfaatnya dirasakan baik oleh mahasiswa, perguruan tinggi, maupun mitra, seperti pengembangan relasi kerja dan inovasi operasional. Program berlangsung selama empat bulan (September-Desember 2024) di kantor RevoU, Jakarta. Pelaksanaan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan pembelajaran berbasis proyek, didukung oleh tim mentor dan manager divisi. Peserta magang berfokus pada Product Experience (penyusunan modul pembelajaran, analisis evaluasi, dan pengelolaan feedback) dan Customer Success (mengelola data pelanggaran siswa dan mendukung keberhasilan siswa menyelesaikan program). Kegiatan magang MBKM ini juga mendapatkan konversi dari 10 SKS dengan 3 mata kuliah yang terdiri dari rekognisi Mata Kuliah Etika Profesi, Analisis Manajemen Produksi dan Operasi, dan Pengembangan Kerja Tim

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir magang dan studi independen, dengan lancar tanpa ada suatu kendala apapun. Penyusunan laporan akhir dalam program MSIB Batch 7 sebagai Product and Operation Interns di PT Revolusi Cita Edukasi.

Dalam penyusunan laporan tersebut dapat dilaksanakan dengan sukses tentunya tidak terlepas dari rahmat Allah SWT yang Maha Esa dan juga terima kasih kepada pihak-pihak terkait atas segala bantuan, dukungan, dan bimbingan yang telah diberikan selama proses pembuatan laporan akhir magang dan studi independen ini, yaitu:

1. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan dukungan baik dalam hal materil maupun moril selama kegiatan magang
2. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Nuriah Yuliati selaku Dosen Pembimbing Magang dan Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
5. Bapak Matteo Sutto selaku Founder dan CEO PT Revolusi Cita Edukasi yang telah membuat sebuah wadah untuk penulis berkembang yaitu sebagai intern di RevoU.
6. PT Revolusi Cita Edukasi yang telah memberi kesempatan dan memberi ilmu kepada penulis untuk mengembangkan skill dan pengetahuan.
7. Bapak Veri Julianto, M.Si selaku DPP yang telah memberikan banyak bimbingan, masukan, dan saran dalam proses selama kegiatan magang dari awal hingga akhir.

8. Kak Jihan Amela Balle selaku mentor yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama kegiatan magang dari awal hingga akhir
9. Kak Novian Deastuti selaku hiring manager dan section head di LEx Faculty (Product and Operation) yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam kegiatan magang
10. Kak Tiffany Chandra selaku student success lead (product and operation) yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, dan arahan dalam kegiatan magang.
11. Teman-teman peserta magang MSIB Batch 7 di RevoU yang telah memberikan semangat, waktu, dan kerjasamanya selama kegiatan magang dari awal hingga akhir.
12. Seluruh tim RevoU yang turut memberikan pengalaman baru dan menjadi rekan kerja yang baik bagi penulis.

Dalam penulisan laporan akhir magang dan studi independen ini, penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dalam keterbatasan kapabilitas yang dimiliki oleh penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan akhir ini bermanfaat bagi perusahaan dan bagi seluruh pembaca pada umumnya, serta dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kegiatan dan pencapaian saya selama menjalani program magang di Revou. Semoga pengalaman dan pengetahuan yang saya peroleh dapat menjadi bekal yang berguna untuk perjalanan karier saya di masa mendatang.

Surabaya, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Manfaat.....	3
1.4. Sasaran Kompetensi yang Diharapkan.....	3
II. METODE PELAKSANAAN	5
2.1. Waktu dan Tempat	5
2.2. Metode Pelaksanaan Magang.....	5
2.3. Metode Pengumpulan dan Penyajian Data.....	5
2.4. Supervisor.....	6
III. KEADAAN UMUM MITRA MBKM.....	7
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	7
3.2. Ruang Lingkup Kegiatan.....	12
3.3. Visi dan Misi.....	13
3.4. Struktur Organisasi.....	14

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Hasil.....	15
4.2. Pembahasan	18
V. REKOGNISI MATA KULIAH KONVERSI.....	27
5.1.Etika Profesi	27
5.2.Pengembangan Kerja Tim	30
5.3.Analisis Manajemen Produksi Dan Operasi.....	32
VI. PENUTUP	36
6.1. Kesimpulan.....	36
6.2. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
3. 1	Struktur Organisasi Divisi Product and Operation di PT Revolusi Cita Edukasi	14

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
5. 1	Rekognisi SKS Etika Profesi	27
5. 2	Rekognisi SKS Pengembangan Kerja Tim	30
5. 3	Rekognisi SKS Analisis Manajemen Produksi Dan Operasi	32

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Sertifikat MSIB	38
2.	Sertifikat Perusahaan dan Lembar Nilai Perusahaan	38
3.	Dokumentasi Kegiatan	39
4.	Artikel Berita di Web Program Studi	40
5.	Postingan Instagram Program Studi.....	40
6.	Video Vlog	41