

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sebagai generasi muda yang dibekali ilmu dan keterampilan spesifik, mahasiswa memiliki peran penting dalam menjembatani dunia pendidikan dengan kebutuhan nyata industri. Program studi teknik industri memberikan landasan kompetensi yang kuat dalam analisis sistem, optimasi proses, dan manajemen sumber daya yang esensial bagi sektor industri (Dalimunthe, 2023). Kompetensi ini kemudian diimplementasikan melalui program magang yang dirancang untuk mengintegrasikan pembelajaran teoretis dengan pengalaman praktis, memungkinkan mahasiswa tidak hanya memahami konsep tetapi juga mampu menerapkannya secara langsung. Program magang juga membuka peluang bagi mahasiswa untuk mengenali tantangan nyata di industri, membangun keterampilan profesional, dan merancang solusi inovatif yang aplikatif. Kegiatan ini mencakup pemahaman terhadap proses kerja, manajemen proyek, hingga inovasi berbasis data, yang semuanya diperlukan untuk menghadapi dinamika dunia kerja yang semakin kompleks. Industri maritim, sebagai salah satu sektor strategis, membutuhkan tenaga ahli yang mampu mengelola sumber daya secara efisien untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Melalui keterlibatan langsung dalam proyek-proyek relevan, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman berharga tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan daya saing industri maritim Indonesia di pasar global. Dengan demikian, program magang menjadi sarana penting bagi mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi secara komprehensif dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan (Rati dkk., 2024).

PT PAL Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terkemuka dalam industri galangan kapal menjadi mitra strategis bagi pengembangan kompetensi mahasiswa teknik industri. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan industri pertahanan dan maritim nasional. Sebagai produsen kapal dan penyedia layanan perbaikan, PT PAL Indonesia memanfaatkan teknologi canggih dan inovasi untuk bersaing di pasar global. Program magang di perusahaan ini memberikan mahasiswa wawasan tentang proses bisnis di industri galangan kapal. Salah satu divisi yang menjadi fokus adalah Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal. Di divisi ini, mahasiswa belajar menyusun proposal proyek, menganalisis pasar, dan mengembangkan strategi pemasaran. Tantangan lain yang dihadapi adalah kebutuhan untuk terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan pelanggan. Peluang ini memberikan mahasiswa pengalaman untuk mengintegrasikan pengetahuan akademis dengan tantangan operasional yang nyata. Selain itu, mahasiswa dapat memperdalam pemahaman tentang strategi pemasaran berbasis data dan pengelolaan hubungan pelanggan. Dalam lingkungan ini, mahasiswa belajar pentingnya kolaborasi lintas fungsi untuk mencapai hasil yang optimal. Pengalaman ini memperkaya kompetensi teknis sekaligus memperkuat kemampuan adaptasi mahasiswa dalam menghadapi tuntutan industri yang terus berkembang.

PT PAL Indonesia dihadapkan pada tantangan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara objektif guna meningkatkan kualitas layanan. Survei kepuasan pelanggan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan respons, kemampuan perusahaan, harga, pengiriman, dan layanan purna jual. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perangkat lunak analisis seperti SPSS. Data yang valid dan reliabel selanjutnya dianalisis untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Selain itu, analisis SWOT diterapkan untuk merancang strategi peningkatan kualitas yang dapat memperbaiki aspek-aspek kritis dalam layanan dan produk perusahaan. Mahasiswa terlibat langsung dalam seluruh proses ini, mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan strategis. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi PT PAL Indonesia dalam merespons kebutuhan pelanggan secara lebih efektif dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global.

## 1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan Magang Mandiri MBKM di PT PAL Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat memperoleh pemahaman tentang struktur dan operasional PT PAL Indonesia, terutama di Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal, serta mendalami tahapan dalam proses penjualan kapal.
2. Mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan teknik industri yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam analisis dan perbaikan proses pemasaran serta manajemen penjualan kapal.
3. Mahasiswa dapat menggali pengalaman tentang lingkungan dan budaya kerja di PT PAL Indonesia, yang menjadi bekal untuk menghadapi dinamika dunia kerja profesional.

## 1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat dari pelaksanaan Magang Mandiri MBKM di PT PAL Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
  - a. Universitas dapat memperkuat hubungan dengan perusahaan, membuka peluang kerja sama dalam penelitian, pengembangan proyek, serta meningkatkan implementasi *link and match* antara dunia akademik dan dunia industri.
  - b. Universitas dapat memperoleh wawasan untuk meningkatkan dan menyesuaikan kurikulum, agar lebih relevan dengan kebutuhan industri dan menghasilkan lulusan yang memiliki keterampilan dan daya saing tinggi.
  - c. Universitas dapat membantu meningkatkan kesiapan lulusan dalam memasuki dunia kerja, dengan memastikan mahasiswa memiliki keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja dan siap bersaing di industri.
2. Bagi PT PAL Indonesia
  - a. Perusahaan dapat mengenali potensi mahasiswa melalui program magang, memberikan kesempatan untuk menilai calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan budaya perusahaan, serta memperkuat hubungan dengan institusi pendidikan.
  - b. Perusahaan dapat memperluas jaringan kerja sama dengan lembaga pendidikan, membuka peluang untuk kolaborasi dan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan di berbagai departemen, termasuk di bidang produksi, pemasaran, dan penjualan.
  - c. Perusahaan dapat memperoleh kontribusi langsung dari mahasiswa dalam operasional dan pengembangan proyek, yang dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, serta membawa ide-ide inovatif untuk mendukung pertumbuhan perusahaan.
3. Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi, serta mengembangkan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan di dunia kerja profesional.
  - b. Mahasiswa dapat memahami etika kerja, dinamika tim, dan standar profesional industri, serta menambah relasi yang akan mendukung karir mereka di masa depan.
  - c. Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan yang efektif, dengan menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan tantangan yang dihadapi dalam dunia industri nyata.

#### **1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang**

Adapun tujuan penulisan topik magang dari pelaksanaan Magang Mandiri MBKM di PT PAL Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa dapat menganalisis tingkat kepuasan pelanggan PT PAL Indonesia menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
2. Mahasiswa dapat mengaplikasikan konsep analisis data dan metode SWOT dalam menyusun strategi peningkatan layanan dan produk perusahaan berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan.
3. Mahasiswa dapat memberikan rekomendasi strategis berbasis data untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing PT PAL Indonesia di pasar global.