

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat mendorong berbagai sektor, termasuk dunia pendidikan, untuk terus beradaptasi. Mahasiswa sebagai calon tenaga profesional diharapkan tidak hanya memahami teori, tetapi juga memiliki pengalaman praktis yang relevan dengan kebutuhan industri. Hal ini menjadi semakin penting di era globalisasi, di mana persaingan tenaga kerja menuntut kompetensi yang lebih tinggi (Ledoh dkk., 2024). Salah satu cara untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan dunia kerja adalah melalui program magang. Program magang memberikan mahasiswa kesempatan untuk mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, sekaligus mengasah keterampilan teknis dan non-teknis di lingkungan kerja nyata (Husain dkk., 2024). Selain itu, magang juga menjadi sarana untuk memahami proses kerja industri, membangun jejaring profesional, dan meningkatkan kompetensi (Marpaung dkk., 2024). Dalam rangka mendukung pengembangan kompetensi mahasiswa, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur mengimplementasikan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Program ini memberikan fleksibilitas kepada mahasiswa untuk memilih perusahaan tempat magang yang sesuai dengan minat dan kebutuhan mereka, sehingga dapat mengoptimalkan pengalaman belajar. Dalam pelaksanaannya, penulis memilih PT PAL Indonesia sebagai tempat pelaksanaan magang untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

PT PAL Indonesia adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan penting dalam mendukung kemandirian industri maritim nasional sekaligus meningkatkan daya saing Indonesia di pasar global. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan kapal dan peralatan maritim, PT PAL Indonesia memiliki reputasi yang baik dalam menyediakan produk berkualitas tinggi untuk kebutuhan domestik maupun internasional. Dengan pengalaman panjang dan dukungan teknologi terkini, PT PAL Indonesia menjadi salah satu pilar utama dalam pengembangan industri maritim di Indonesia. Perusahaan ini memiliki beberapa divisi utama dengan fokus dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satunya adalah Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal, yang menjadi tempat pelaksanaan magang. Divisi ini bertugas mengelola hubungan pelanggan, menyusun strategi pemasaran, serta memastikan kelancaran proses penjualan kapal. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas, seperti memahami proses bisnis, mengelola data pelanggan, dan melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam mengenai peran strategis Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan, terutama dalam menjaga loyalitas pelanggan dan daya saing produk.

Sebagai bagian dari keterlibatan penulis dalam proses evaluasi kepuasan pelanggan, ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi Divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal PT PAL Indonesia. Tantangan tersebut meliputi beberapa aspek layanan, seperti kecepatan respon terhadap kebutuhan pelanggan, keandalan dalam memberikan informasi, dan tingkat empati terhadap kebutuhan khusus pelanggan. Kesenjangan dalam aspek-aspek tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada keberlanjutan bisnis perusahaan. Langkah dalam membantu mengatasi permasalahan ini, dilakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL (*Service Quality*), yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Pendekatan ini menganalisis dimensi-dimensi kualitas layanan untuk memberikan rekomendasi strategis bagi PT PAL Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan. Dengan perbaikan pada aspek prioritas, diharapkan perusahaan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mempertahankan daya saing di industri maritim yang kompetitif.

1.2 Tujuan Magang

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

1. Mahasiswa dapat mengetahui gambaran umum PT PAL Indonesia, khususnya divisi Pemasaran dan Penjualan Kapal, serta memahami proses penjualan kapal.
2. Mahasiswa dapat mengaplikasikan pengetahuan perkuliahan dalam konteks industri, khususnya di bidang teknik industri, pemasaran, dan manajemen penjualan kapal.
3. Mahasiswa dapat memperoleh wawasan mengenai budaya kerja yang ada di PT PAL Indonesia untuk mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

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 mendorong inovasi dalam pembelajaran berbasis pengalaman langsung yang relevan dengan dunia industri, serta mempercepat implementasi *link and match* antara dunia akademik dan dunia kerja.
 - b. Universitas mampu memperkuat citra sebagai lembaga pendidikan yang tidak hanya menghasilkan lulusan berkualitas, tetapi juga yang memiliki kemampuan dan daya saing tinggi di sektor industri strategis.
 - c. Universitas dapat menghasilkan mahasiswa yang siap bersaing di dunia industri dengan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
2. Bagi PT PAL Indonesia
 - a. Perusahaan dapat mengenali potensi mahasiswa melalui program magang, yang memberikan kesempatan untuk menilai calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan serta budaya perusahaan.
 - b. Perusahaan dapat memperkuat hubungan kerja sama dengan institusi pendidikan, memperluas jaringan kerja sama akademik, serta meningkatkan citra perusahaan.
 - c. Perusahaan mendapatkan manfaat dari kontribusi langsung mahasiswa dalam operasional dan pengembangan proyek, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi juga membawa ide-ide inovatif.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa memperoleh pengalaman kerja nyata yang relevan dengan bidang studi, yang mendukung pengembangan keterampilan teknis dan non-teknis.
 - b. Mahasiswa dapat memahami etika kerja, dinamika tim, dan standar profesional industri, sehingga lebih siap menghadapi tantangan di dunia kerja.
 - c. Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan penyelesaian masalah (*problem solving*) dan pengambilan keputusan (*decision making*) secara efektif melalui pengalaman langsung dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja 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 faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas kapal di PT PAL Indonesia dengan menggunakan dimensi *Service Quality*.
2. Mahasiswa dapat menghitung nilai *gap* (kesenjangan) pada atribut dan dimensi untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dalam kualitas produk & layanan.
3. Mahasiswa dapat memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan di PT PAL Indonesia.