

**LAPORAN MAGANG**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA PADA  
PERUSAHAAN PT. SWABINA GATRA**



**Disusun Oleh :**

**Lailatul Ma'riffa 1011810048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**

**GRESIK**

**2021**

**LAPORAN MAGANG**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA PADA PERUSAHAAN PT.  
SWABINA GATRA**



**Oleh :**

**Lailatul Ma'riffa**

**(1011810048)**

**DOSEN PEMBIMBING :**

**Astri Wening Perwitasari, S.M., M.M.**

**NIP : 2020008**

Program Studi Manajemen  
Universitas Internasional Semen Indonesia  
Gresik  
2021

---

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG**

**“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA PADA PERUSAHAAN  
PT. SWABINA GATRA”  
(Periode : 01 Desember 2021 s.d 31 Desember 2021)**

Disusun oleh :

Lailatul Ma'riffa

(1011810048)

Mengetahui,  
Ketua Prodi Manajemen UISI



**Aditva Narendra Wardhana, S.T., M.SM.**  
NIDN. 7913171

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Astri Wening Perwitasari, S.M., M.M.**  
NIDN. 0722039503

Gresik, 31 Desember 2021  
**PT. SWABINA GATRA**

Menyetujui,  
Pembimbing Lapangan



**(Adv DASMARI)**  
NOPEG. 721221

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah praktik ini dengan baik. Laporan Kuliah Praktik dengan judul “ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA PADA PERUSAHAAN PT. SWABINA GATRA” ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu akademik dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Rumpun Ekonomi Bisnis di Universitas Internasional Semen Indonesia. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis baik berupa dukungan, do’a, dan bantuan dalam mengerjakan laporan kuliah praktik ini. Dan dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Internasional Semen Indonesia
2. Ibu Astri Wening Perwitasari, S.M., M.M., selaku Dosen Pembimbing
3. Bapak Adv Dasmari, S.H., selaku Bagian Fr. Hubnaker & P. SDM dan Pembimbing Lapangan Kerja Praktik
4. Bapak Basoeki Soeprijadi, S.E., selaku Bagian Manager AMDK (air minum dalam kemasan), di PT. SWABINA GATRA
5. Seluruh Tim *Head Office* dan seluruh karyawan PT. SWABINA GATRA, yang sudah menerima kedatangan penulis dengan baik dan ramah selama penulis melakukan Kerja Praktik di PT. SWABINA GATRA.

Laporan kuliah praktik ini telah disusun dengan sebaik-baiknya oleh penulis. Namun, penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Demikian laporan ini dibuat dan penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat dan acuan di masa mendatang.

Gresik, 31 Desember 2021

Penulis

---

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.2.1 Tujuan Magang .....	2
1.2.1.1 Tujuan Umum .....	2
1.2.1.2 Tujuan Khusus .....	3
1.2.2 Manfaat.....	3
1.2.2.1 Bagi Perguruan Tinggi .....	3
1.2.2.2 Bagi Perusahaan.....	4
1.2.2.3 Bagi Mahasiswa .....	4
1.3 Metodologi Pengumpulan Data .....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang .....	5
1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang .....	5
<b>BAB II PROFIL PT. SWABINA GATRA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Sejarah.....	6
2.2 Visi dan Misi .....	9
2.3 Lokasi.....	9
2.4 Struktur Organisasi PT. SWABINA GATRA.....	10
2.5 Produk.....	10
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
3.1 Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
3.2 Manajemen Pemasaran .....	11
3.3 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa .....	11
3.4 Pemasaran Internal.....	13

---

3.5 Bauran Pemasaran .....	13
3.6 Pengalaman Pemasaran.....	13
3.7 Kualitas Layanan .....	13
3.8 Daftar Pelanggan Pemakaian Jasa Outsourcing .....	14
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>16</b>
4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja.....	16
4.2 Tugas Unit Kerja .....	16
4.3 Penjelasan Singkat Tugas Unit Kerja .....	17
4.4 Judul Tugas Khusus.....	18
4.4.1 Tujuan Penelitian .....	18
4.4.2 Metodologi Penelitian .....	18
4.4.3 Analisa Data dan Pembahasan.....	20
4.4.3.1 Analisa Data.....	20
4.4.3.2 Pembahasan.....	22
4.5 Kegiatan Magang.....	24
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>25</b>
5.1 Kesimpulan .....	25
5.2 Saran .....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>28</b>

---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT. SWABINA GATRA .....	6
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. SWABINA GATRA.....	10
Gambar 3 Struktur Organisasi Unit Kerja.....	16
Gambar 4 Alur Proses Produksi AMDK “SWA” .....	17
Gambar 5 Model Segitiga dari <i>Service Marketing</i> .....	22
Gambar 6 Piramida Model dari <i>Service Marketing</i> .....	23
Gambar 7 Surat Permohonan Magang .....	28
Gambar 8 Surat Balasan Magang .....	29
Gambar 9 Surat Magang di Kantor Pusat Gresik .....	30
Gambar 10 Lokasi PT. SWABINA GATRA .....	31
Gambar 11 Entry SPL .....	31
Gambar 12 Entry Data Absensi Karyawan .....	32
Gambar 13 Entry Data Cuti Karyawan .....	32
Gambar 14 Rekap Data Inventaris Kendaraan Dinas .....	33
Gambar 15 Penandatanganan Kerja Kontrak Karyawan .....	33
Gambar 16 Sidak ke Proses Produksi AMDK “SWA” .....	34
Gambar 17 Tempat Pemrosesan Produksi Air SWA .....	35
Gambar 18 Lembar Kehadiran Magang .....	36
Gambar 19 Lembar Kehadiran Magang .....	37
Gambar 20 Lembar Kehadiran Magang .....	38
Gambar 21 Sertifikat Magang .....	39
Gambar 21 Surat Keterangan Selesai Magang .....	40



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kegiatan Magang .....	24
-------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri di Indonesia semakin hari semakin pesat. terutama dalam hal pemasaran jasa ataupun produk, Hal ini harus ditunjang oleh kemajuan teknologi dan sumber daya mahasiswa yang berkualitas. Mahasiswa sebagai salah satu sumber daya manusia yang dituntut untuk memiliki keterampilan yang tinggi dan kemampuan berfikir logis untuk mengimbangi perkembangan yang pesat tersebut untuk menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Upaya yang dilakukan untuk memperoleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan unggul dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan untuk calon tenaga kerja yang akan masuk ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya agar calon tenaga kerja memiliki pengalaman dan mampu bersaing di dunia kerja yang sesungguhnya. Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) Gresik, sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia berupaya dalam membentuk, mengolah, dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Salah satu upaya mewujudkan hal tersebut adalah menempatkan dan mengenalkan mahasiswa dengan kondisi dunia bisnis yang sesungguhnya secara nyata mengenai situasi dan kondisi di lingkup kerja. Kegiatan Kerja Praktik (KP) yang diadakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Internasional Semen Indonesia merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh para mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Internasional Semen Indonesia. Kegiatan Kerja Praktik (KP) ini diadakan dengan tujuan agar mahasiswa memiliki pengalaman dengan lingkungan dibidangnya. Dalam meningkatkan kualitas mahasiswa, tid-aklah cukup dibekali hanya dengan teori semata, disisi lain mahasiswa perlu dibekali dengan pengalaman di dunia kerja yang bersifat nyata dan mahasiswa mampu menerapkan ilmunya didalam dunia kerja tersebut. Kegiatan kerja praktik secara langsung di lapangan akan menambah pengetahuan dan menjadi bekal bagi Mahasiswa Departemen Manajemen Universitas Internasional Semen Indonesia. Terutama dalam konteks Manajemen Pemasaran dan Keuangan, sebagai peserta yang mendaftar untuk kegiatan kerja praktik serta berupaya dalam mengembangkan SDM, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). PT. SWABINA GATRA merupakan sebuah perusahaan nasional berfokus pada pengelolaan bidang jasa dengan sistem terintegrasi dan dibawah pimpinan PT. SEMEN INDONESIA dan PT. Solusi Bangun Indonesia. Untuk itu kami memilih PT. SWABINA GATRA yang merupakan perusahaan paling tepat sebagai tujuan magang.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Magang**

Program magang di PT. SWABINA GATRA ini memiliki tujuan sebagai berikut:

#### **1.2.1.1 Tujuan Umum**

1. Menambah wawasan bagi para mahasiswa dan mendapatkan gambaran kerja di suatu instansi baik UMKM, Instansi Swasta ataupun BUMN.
2. Mendapatkan pengalaman yang selama ini belum di dapatkan dalam bangku perkuliahan.
3. Mengenal dan mempelajari permasalahan yang sering terjadi dalam dunia kerja.
4. Menerapkan dan membandingkan teori yang didapatkan dalam perkuliahan dengan pelaksanaan magang di lapangan.
5. Meningkatkan hubungan yang baik antar instansi perusahaan dengan universitas.

### **1.2.1.2 Tujuan Khusus**

Sarana untuk mengimplementasikan teori dan keterampilan praktis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya di Sistem Pemasaran AMDK di PT. SWABINA GATRA adalah sebagai berikut:

1. Untuk memenuhi mata kuliah kerja praktik yang harus ditempuh sebagai syarat akademis di Departemen Manajemen Bisnis Universitas International Semen Indonesia.
2. Melatih mahasiswa dalam bersosialisasi dan berkomunikasi dalam dunia kerja termasuk dengan sesama rekan kerja, karyawan, pelanggan dan bahkan kepala pimpinan.
3. Sarana observasi mahasiswa terhadap kebutuhan dunia kerja melalui teori-teori yang diperoleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
4. Mahasiswa dapat memahami pola bentuk kerja secara langsung pada proses manajemen pemasaran dan pengambilan keputusan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat.
5. Memperkenalkan dan mempersiapkan kemampuan mahasiswa akan realitas dunia kerja, sehingga nantinya setelah lulus dapat bersaing dengan universitas lainnya.

### **1.2.2 Manfaat**

Manfaat dari pelaksanaan magang di PT. SWABINA GATRA adalah sebagai berikut :

#### **1.2.2.1 Bagi Perguruan Tinggi**

1. Magang dapat menjadi bahan acuan untuk melakukan evaluasi terhadap kurikulum yang di terapkan dengan kebutuhan masyarakat di lapangan.
2. Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman magang dengan mengevaluasi mahasiswa yang telah melaksanakan magang sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan.
3. Sebagai sarana pengenalan instansi pendidikan Departemen Manajemen kepada Badan Usaha yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang di hasilkan oleh Rumpun Ekonomi Bisnis Universitas Internasional Semen Indonesia.

4. Sebagai media untuk menjalin hubungan kerja dengan instansi atau perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang.

#### **1.2.2.2 Bagi Perusahaan**

1. Sebagai sarana penghubung antara instansi atau perusahaan dengan lembaga pendidikan tinggi.
2. Perusahaan akan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang melakukan magang untuk menyelesaikan tugas kantor untuk kebutuhan di unit kerja masing-masing.
3. Mendapatkan alternatif calon karyawan yang telah dikenal mutu dan kredibilitasnya.
4. Sebagai saran peningkatan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia, terutama calon tenaga kerja sehingga memudahkan dalam proses pencarian tenaga kerja profesional.

#### **1.2.2.3 Bagi Mahasiswa**

1. Memperoleh ilmu pengetahuan dan keterampilan yang siap diaplikasikan di dunia kerja.
2. Mengenal dan menerapkan sikap profesional yang dibutuhkan di dunia industri.
3. Menerapkan teori-teori yang telah di dapatkan di bangku kuliah.
4. Memiliki pengetahuan tentang aktivitas-aktivitas suatu instansi atau perusahaan.
5. Mendapatkan kesempatan untuk melaksanakan magang pada instansi terkait.
6. Memperoleh pengalaman dalam bentuk nyata dalam menghadapi dunia kerja.

### **1.3 Metodologi Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. Yang mana percakapan tersebut harus dilakukan oleh dua pihak atau lebih, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan pertanyaannya (Rachmawati, 2007)

#### **2. Dokumentasi**

Dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang

---

bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis (Nilamsari, 2014).

#### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

Adapun waktu dan tempat pelaksanaan Magang sebagai berikut:

Tempat : PT. SWABINA GATRA  
Alamat : Desa Sumberarum, Kecamatan Kerek,  
Kabupaten Tuban, Jawa Timur 62356  
Waktu : 01 Desember – 31 Desember 2021

#### **1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang**

Unit Kerja : *Marketing Office AMDK* PT. SWABINA GATRA.

## BAB II

### PROFIL PT. SWABINA GATRA

#### 2.1 Sejarah



**Gambar 1. Logo PT. SWABINA GATRA**

PT. SWABINA CATRA merupakan perusahaan swasta nasional yang tergabung dalam SEMEN INDONESIA GROUP dengan dedikasi kesempurnaan mutu produk dan pelayanan pada seluruh tingkatan operasional menjadikan PT. SWABINA GATRA dapat terus memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap para Stakeholders sekaligus menunjang Pembangunan ekonomi nasional yang sedang berjalan. Dalam rangka pengembangan produk dan proses manufaktur hingga pemasaran dan pelayanan purna jual, kami selalu melakukan penyempurnaan dan pemantapan sistem, prosedur dan aplikasi sistem disemua bidang usaha secara terintegrasi. Support terhadap peningkatan kedisiplinan pegawai juga menjadi perhatian utama kami terutama dalam bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) untuk mencapai keinginan Perusahaan yang zero accident. PT. SWABINA GATRA didirikan pada tanggal 29 Oktober 1988 yang berkedudukan di Jl. RA. Kartini No. 21 A Gresik 61122, Jawa Timur.

Awal mula didirikan PT. SWABINA GATRA bergerak dibidang Jasa Cleaning Service yang khusus melayani kebutuhan PT. Semen Gresik (Persero) Tbk sebagai holding company yang kemudian berkembang seiring waktu hingga pada tahun 1995 telah melakukan ekspansi keluar PT. Semen Gresik (Persero) Tbk dan melayani kebutuhan pengelolaan jasa tenaga kerja dan borongan.

Menyikapi perkembangan pasar domestik akan kebutuhan pokok masyarakat dan konsumen lainnya, pada tahun 2000 PT. SWABINA GATRA

membuat terobosan dengan mendirikan bidang usaha manufaktur berupa "AIR MINUM DALAM KEMASAN" dengan merk "SWA", produk bermutu dan telah terakreditasi oleh Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu melalui ISO 9002. Dalam berkembangnya PT. SWABINA GATRA telah menjadi perusahaan yang bergerak diberbagai bidang usaha yang kompetitif, professional dan selalu berkeinginan untuk maju didalam memberikan pelayanan terbaik terhadap para Stakeholders. Menyikapi perkembangan pasar domestik akan kebutuhan pokok masyarakat dan konsumen lainnya, pada tahun 2000 PT. SWABINA GATRA membuat terobosan dengan mendirikan bidang usaha manufaktur berupa "AIR MINUM DALAM KEMASAN" dengan merk "SWA", produk bermutu dan telah terakreditasi oleh Lembaga Sertifikasi Sistem Mutu melalui ISO 9002. Dalam berkembangnya PT. SWABINA GATRA telah menjadi perusahaan yang bergerak diberbagai bidang usaha yang kompetitif, professional dan selalu berkeinginan untuk maju didalam memberikan pelayanan terbaik terhadap para Stakeholders. PT. SWABINA GATRA merupakan perusahaan outsourcing dimana pada dasarnya terdapat dua jenis perjanjian kontrak, dalam perusahaan outsourcing yaitu perjanjian kerja untuk pekerjaan yang diborongkan dan perjanjian kerja untuk pekerja yang diborongkan. Dari sinilah muncul istilah outsourcing (alih daya), yaitu sebuah proses penyerahan pekerjaan kepada pihak ketiga (Ajeng Garahita & Sutirman Wahdiat, 2014). Selama hampir 25 tahun PT. SWABINA GATRA berdiri, kami melayani semua kebutuhan pelanggan terkait dengan Penyediaan Jasa Tenaga Kerja untuk ditempatkan diwilayah yang ditentukan pelanggan. Hingga tahun 2013 kami telah menempatkan karyawan sebanyak 3.217 orang diberbagai kota dibelahan Pulau Jawa dan Luar Pulau Jawa yang meliputi kota :

1. GRESIK JAWA TIMUR
2. SURABAYA JAWA TIMUR
3. SIDOARJO JAWA TIMUR
4. TRETES JAWA TIMUR
5. TUBAN JAWA TIMUR
6. BOJONEGORO JAWA TIMUR
7. BANGKALAN (MADURA)JAWA TIMUR
8. JOMBANG JAWA TIMUR
9. MOJOKERTO JAWA TIMUR
10. TULUNGAGUNG JAWA TIMUR
11. BANYUWANGI JAWA TIMUR
12. PONOROGO JAWA TIMUR
13. MALANG JAWA TIMUR
14. PATI JAWA TENGAH
15. SEMARANG JAWA TENGAH

16. SOLO JAWA TENGAH
17. KLATEN JAWA TENGAH
18. MAGELANG JAWA TENGAH
19. TEGAL JAWA TENGAH
20. PURWOKERTO JAWA TENGAH
21. JOGJAKARTA D.I.Y. JOGJAKARTA
22. BANDUNG JAWA BARAT
23. CILANDAK JAKARTA
24. BEKASI JAKARTA
25. CIWANDAN BANTEN
26. SERANG BANTEN
27. KUPANG NUSA TENGGARA TIMUR
28. MAKASAR SULAWESI SELATAN
29. SORONG PAPUA

## 2.2 Visi dan Misi

### 2.2.1 Visi

Menjadi perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang dengan sehat dan selalu unggul di bidangnya

### 2.2.2 Misi

1. Meningkatkan dan mengembangkan bidang usaha utama (Core Business).
2. Meningkatkan dan mengembangkan bidang usaha penunjang sebagai usaha untuk mendukung pendapatan dari kegiatan bidang usaha utama
3. Meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi guna mendukung penyediaan tenaga kerja yang professional
4. Menghasilkan laba yang wajar dan memberikan deviden yang memuaskan bagi Pemegang Saham

## 2.3 Lokasi

### **Kantor Pusat & Pabrik :**

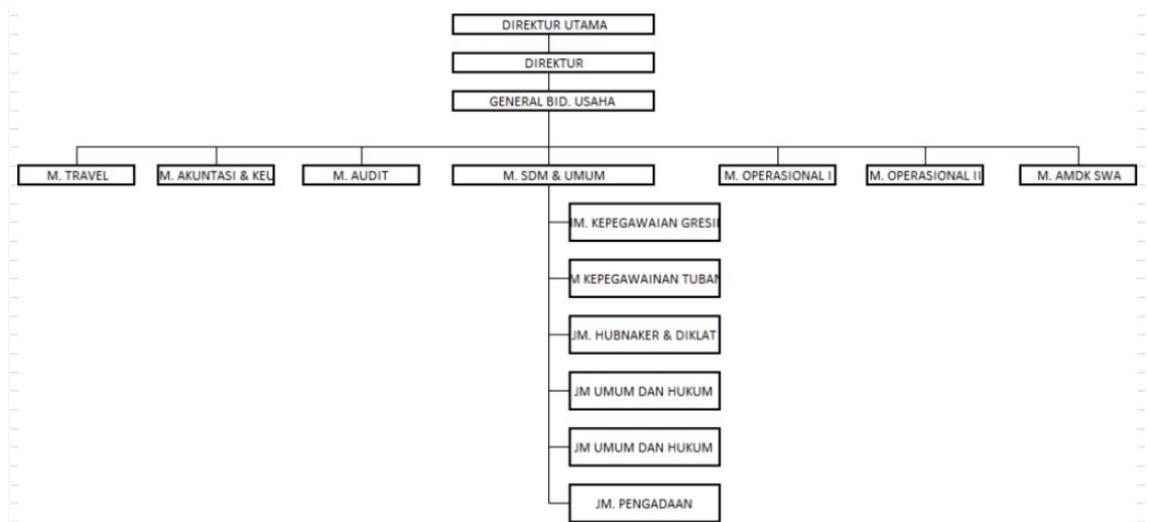
Jl. R.A. Kartini No.21 A Gresik 61122, Jawa Timur  
Telp : +62 31 3984719,3981732 Psw. 3642-3644,  
Fax. +62 31 3985794

### **Kantor Perwakilan :**

Desa Sumberarum, Kecamatan Kerek - Tuban, 62356 Jawa Timur  
Telp : +62 356 325001-3 Psw. 78207822. Fax . +62 356 322380,  
E-mail : kontak@swabinagatra.co.idCV. Berkah Jaya Lamongan terletak di Jl.  
Sunan Giri Ruko LTC Blok A. 30,Kelurahan Tumenggungan, Kecamatan  
Lamongan, Kabupaten Lamongan.

## 2.4 Struktur Organisasi

Berikut bagan organisasi PT. SWABINA GATRA



**Gambar 2. Struktur Organisasi PT. SWABINA GATRA**

## 2.5 Produk

PT. SWABINA GATRA telah dapat memberikan layanan produk dan jasa, yang meliputi :

### Jasa Outsourcing

- Tenaga Kerja Keamanan
- Tenaga Pemeliharaan
- Tenaga Pengendalian (Driver)
- Tenaga Supporting
- Cleaning Service
- Pengantongan
- Pengelolaan Gudang
- Tenaga Skill

### General Service

- Pengelolaan Gudang
- Pos Pantau Pemeriksaan Semen
- Perdagangan & General Trading
- Pemeliharaan Peralatan
- Persewaan Gedung dan Pergudangan
- Persewaan Dispenser Dan Mesin Ink Jet Printer
- Persewaan Forklift
- Persewaan Kendaraan Operasiona

## **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

### **3.1 Pengertian Pemasaran jasa**

Pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangible dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Iqbal, 2013). Menurut (Kotler dan Amstrong, 2007) “Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbale balik produk dan nilai dengan orang lain”

### **3.2 Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran merupakan suatu seni dan ilmu dalam memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Ada empat filosofi persaingan yang secara kuat mempengaruhi suatu aktivitas manajemen pemasaran menurut (Lamb dan Mcdaniel: 2001), sebagai berikut:

- 1) Orientasi Produksi Suatu filosofi yang berfokus pada kemampuan internal perusahaan yang melebihi dari keinginan dan kebutuhan pasar.
- 2) Orientasi Penjualan Pendapat bahwa orang akan membeli barang dan jasa yang lebih baik jika menggunakan tehknik penjualan yang agresif dan penjualan yang tinggi tersebut akan mendatangkan keuntungan yang tinggi pula
- 3) Orientasi Pasar Filosofi yang menganggap bahwa suatu penjualan tidak bergantung pada sebuah penjualan yang agresif tetapi lebih pada keputusan konsumen untuk membeli produk.
- 4) Orientasi Sosial Suatu organisasi ada tidak hanya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen saja serta memenuhi tujuan organisasi tetapi juga untuk melindungi atau untuk mempertinggi kepentingan yang terbaik atas individu dan masyarakatnya dala

### **3.3 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa**

Berbagai riset dan literatur pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada cara memasarkannya. Secara garis besar, karakteristik tersebut terdiri dari *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perishability*. Karakteristik Jasa menurut (Kotler at Keller, 2009) Jasa memiliki karakteristik utama yang sangat mempengaruhi pendesainan program pemasaran. Karakteristik

---

tersebut terdiri dari :

- a) Tidak berwujud (*Intangibility*)  
Berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, di dengar atau dicium sebelum dibeli.
- b) Tidak terpisahkan (*Inseparability*)  
Biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien tersebut juga hadir pada jasa itu dihasilkan, interaksi penyedia klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.
- c) Bervariasi (*Variability*)  
Karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan dimana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d) Tidak tahan lama (*Perishability*)  
Jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.

Sedangkan menurut (Griffin, 1996) karakteristik jasa adalah sebagai berikut:

- a) *Intangibility* (tidak berwujud)  
Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
- b) *Unstorability* (tidak dapat disimpan)  
Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c) *Customization* (kustomisasi)  
Jasa seringkali di desain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sifat atau karakteristik utama dari jasa adalah tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli, kemudian jasa juga tidak dapat disimpan, dan jasa memiliki banyak variasi bentuk, kualitas serta jenis tergantung pada siapa jasa tersebut dijual, hal ini disebabkan oleh kebutuhan konsumen jasa yang berbedabeda, sehingga jasa yang dijual disesuaikan dengan permintaannya.

### **3.4 Pemasaran Internal**

Pemasaran internal merupakan unsur pemasaran holistik yang termasuk di dalamnya meliputi tugas perekrutan, penelitian dan motivasi karyawan yang mampu untuk melayani pelanggan dengan baik. Hal ini memastikan bahwa setiap orang dalam organisasi dapat melaksanakan prinsip-prinsip pemasaran yang tepat terutama manajer senior. Kegiatan pemasaran dalam perusahaan bisa sama pentingnya dengan kegiatannya yang ada di luar perusahaan (Laily, 2017). Tujuan dari internal marketing adalah untuk mendapatkan motivasi dan kesadaran konsumen atau karyawan dalam mencapai layanan yang unggul. Pemasaran internal (internal marketing) menjadi engsel yang berasumsikan dan kemudian membuat internal marketing sebagai awal untuk kegiatan external marketing. Oleh sebab itu, karyawan harus dilatih memberi pelayanan sebaik mungkin. Dimana pemasaran internal mencakup: pelatihan, komunikasi, dan motivasi.

### **3.5 Bauran Pemasaran Jasa (*Service Marketing Mix*)**

Bauran pemasaran merupakan “kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respon yang diinginkan di pasar sasaran”. Marketing mix merupakan variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi empat variabel penting untuk mempengaruhi konsumen pada pasar yang dituju (Abidin et al., 2017). Bauran pemasaran jasa berbeda dengan bauran pemasaran produk. Bauran pemasaran jasa memiliki 7 unsur. Unsur - unsur dalam bauran pemasaran jasa sebagai berikut:

- 1) Produk (*product*)
- 2) Harga (*Price*)
- 3) Tempat (*place*)
- 4) Promosi (*promotion*)
- 5) Orang (*People*)
- 6) Proses (*Process*)
- 7) Bukti fisik (*Physical Evidence*)

### **3.6 Pengalaman pemasaran (*experiential marketing*)**

Pengalaman pemasaran yaitu dimana sebuah perusahaan memberikan pengalaman emosional yang unik, positif dan mengesankan kepada konsumen dengan sepenuhnya dilakukan untuk membuat konsumen merasa puas dan terkesan akan suatu pengalaman begitupun dari sudut pandang pemasar (Iik, 2017).

### **3.7 Kualitas Layanan (*service quality*)**

Sebagai pelaku usaha dalam dunia bisnis, setiap perusahaan yang bergerak dalam penjualan jasa dapat bersaing dengan usaha jasa sejenis dengan

memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Pemerintah No.63 Tahun 2004 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan Rancangan Undang-Undang tentang pelayanan public sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhankebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni Lembaga pemerintah. Adapun kelompok pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2004 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi

Yaitu pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telpon, dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggara transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas-fasilitas umum lainnya

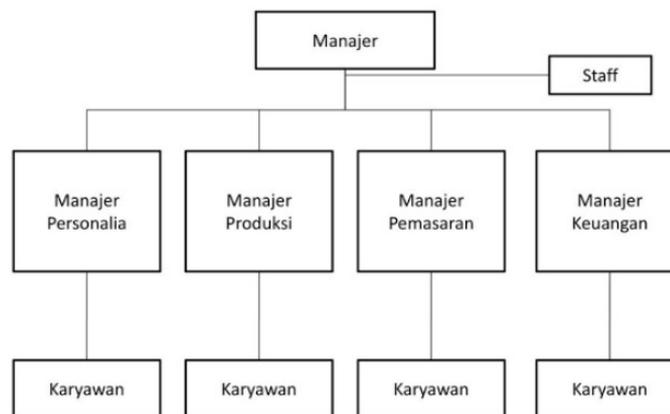
### **3.8 Daftar Pelanggan Pemakaian Jasa Outsourcing PT. SWABINA GATRA**

1. PT. Semen Indonesia (persero) tbk.
2. PT. Semen Kupang (persero) tbk.
3. PT. Semen Tonasa (persero) tbk.
4. PT. Varia Usaha
5. PT. Varia Usaha Bahari
6. PT. Cipta Nirmala (rumah sakit semen gresik)
7. Dana Pensiun Semen Gresik
8. PT. Industri Kemasan Semen Gresik
9. PT. United Tractors Semen Gresik
10. PT. Kawasan Industri Gresik
11. Koperasi Warga Semen Gresik ( kwsg )
12. PT. Sgg Energi Prima
13. PT. Jayaboral Plasterboard

14. PT. Indopipe Gresik
15. PT Arina Parama Jaya
16. PT. Gelora Djaya
18. Bank Mandiri Gresik & Surabaya
19. Bank BNI 46 Tuban
20. Bank Mayapada Surabaya
21. Adira Finance
22. PT. Artawa Indonesia
23. Rumah Sakit Denisa
24. PT. Trans Pasific Petrochemical Indotama ( tppi )
25. PT. Tuban Lpg Indonesia
26. PT. Ajinomoto Indonesia
27. PT. Ajinex International
28. PT. Salam Pacific Indonesia Lines Surabaya ( spil )
29. PT. Santos Jaya Abadi (kopi kapal api)
30. Palang Merah Indonesia (gresik, serang & jakarta)
31. PT. Panen Lestari Internusa (sogo surabaya)
32. Warung Apung Rahmawati Gresik
33. PT. Ecco Indonesia – Sidoarjo
34. PT. Alstom Power Energy System Indonesia
35. PT. Cj Gls Indonesia
36. PT. Tjokro Bersaudara
37. PT. Gresik Distribution Terminal ( shell indonesia )
38. PT. Ciputra Surya Surabaya

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja Pemasaran AMDK SWA



**Gambar 3. Struktur Organisasi Unit Kerja**

AMDK (Air Minum Dalam Kemasan)

Produk air minum dalam kemasan “SWA” disajikan dalam bentuk praktis dalam kemasan berbagai ukuran dan harga terjangkau oleh masyarakat menengah kebawah dengan bahan baku dan proses yang memadai sehingga menjamin mutu dan kualitas produk. Dengan tagline “Air Sehat Walafiat” kami menawarkan produk air minum yang higienis dan terstandarisasi melalui sertifikat SNI 2006, ISO 9001 : 2008, Halal dan BPOM RI.

Adapun spesifikasi untuk setiap kemasan Air Minum Dalam Kemasan “SWA”

1. Gallon 19 ltr
2. Gelas 240 ml
3. Gelas 330 ml
4. Botol 600 ml
5. Botol 1.500 m

### 4.2 Tugas Unit Kerja

1. Administrasi pembayaran dan distribusi AMDK SWA ke berbagai daerah
2. Program SWAMITRA
3. Alur produksi

4. Proses Entry SPL Unit Pemasaran AMDK
5. Proses Entry cuti karyawan

### 4.3 Penjelasan Singkat Tugas Unit Kerja Pemasaran AMDK

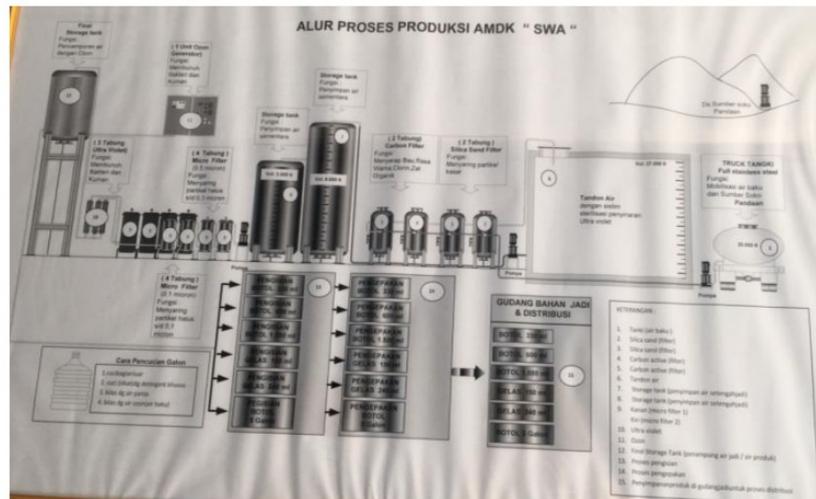
1. Administrasi pembayaran dan distribusi AMDK SWA ke berbagai daerah

Proses ini adalah bagian dari tugas administrasi unit pemasaran AMDK, dimana mendata barang keluar masuk dari satu toko dan ke toko lain. Dan saat ini Unit AMDK fokus di Daerah Gresik dulu, kemungkinan tahun 2022 akan mulai distribusi ke Tuban.

2. Program SWAMITRA

Dimana SWAMITRA merupakan lini bisnis internal untuk para karyawan PT. SWABINA GATRA yang ingin bergabung untuk menjualkan produk SWA secara online. Dan di perbolehkan nyetok di rumah masing-masing jika diperlukan.

3. Alur produksi AMDK “SWA”



**Gambar 4. Alur Proses Produksi AMDK “SWA”**

- 1) Proses pengambilan bahan baku produksi langsung dari sumber mata air Ds. Sumber soko Pandaan, kemudian di angkut *Truck Tangki full stainless steel* dan di bawa ke pabrik
- 2) Kemudian air di saring empat kali kemudian di simpan sementara

- 3) Kemudian air di saring lagi enam kali untuk pembunuhan kuman dan bakteri dan disimpan sementara
- 4) Kemudian pencampuran air dengan *Ozon* untuk menyaring partikel-partikel halus
- 5) Kemudian gallon atau tempat kemasan air di cuci secara higienis
- 6) Mulai pengisian dari botol 330 ml, botol 600 ml, botol 1.500 ml, gelas 150 ml, gelas 240 ml, dan botol 5 galon
- 7) Kemudian proses pengepakan
- 8) Gudang bahan jadi dan distribusi

#### 4. Proses Entry SPL Unit Pemasaran AMDK

SPL atau surat perintah lembur diberikan kepada karyawan dan di entry oleh unit Pemasaran AMDK sebagai rekapan absensi kerja yang berpengaruh ke gaji karyawan

#### 5. Proses Entry Cuti Karyawan

Entry cuti karyawan juga sangat berpengaruh terhadap prospek kenaikan jabatan dan system kerja karyawan, karena jika terjadi ketidak selarasan antara data dengan orang yang bersangkutan akan mengakibatkan pelanggaran yang cukup fatal. Dan entry cuti karyawan di lakukan oleh setiap unit masing-masing

### 4.4 Judul Tugas Khusus

(Analisi Strategi Pemasaran Jasa pada PT. SWABINA GATRA)

#### 4.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian Analisis system pemasaran jasa pada perusahaan PT SWABINA GATRA bertujuan untuk mengetahui proses pemasaran yang terjadi di PT Swabina Gatra pabrik Tuban. Perusahaan ini bergerak di bidang barang dan jasa meliputi : jasa tenaga kerja, produk air minum dalam kemasan (AMDK SWA) untuk melayani kebutuhan air minum pegawai internal maupun pegawai dari PT Semen Indonesia dan perusahaan lain, jasa perdagangan dan pemeliharaan peralatan, produk jasa travel, wisata, persewaan dan produk jasa pelaksana konstruksi.

#### 4.4.2 Metodologi Penelitian

Dalam penulisan laporan magang ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan

gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Fadli, 2021). Menurut (Moha & sudrajat, 2019) yang di maksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur karakteristik (pengukuran). Karakteristik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah orang yang bekerja di PT. SWABINA GATRA dengan kurun waktu minimal 3 tahun dan memahami alur pendistribusian atau pemasaran produk AMDK di PT. SWABINA GATRA. Dari karakteristik tersebut, penulis menggunakan Bpk. Adv Dasmari, S.H., dan Bpk. Basoeki Soeprijadi, S.E., sebagai narasumber yang dapat penulis wawancara. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dalam pengumpulan data mengenai “Strategi Pemasaran Jasa pada Perusahaan PT. SWABINA GATRA” adalah sebagai berikut:

### **1. Observasi**

Metode observasi yaitu merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Nawawi & Samsu, 2017). Pada metode observasi, penulis mengadakan pengamatan secara langsung di tempat kerja praktik untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah terkait strategi pemasaran AMDK di PT. SWABINA GATRA.

### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian (Yusuf, 2017). Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (interview) merupakan suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (interviewer) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (interviewee) melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (face to face) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang di teliti dan telah di rancang sebelumnya. Dalam hal ini wawancara yang dilakukan yaitu dengan tanya jawab langsung pada pembimbing dari pihak PT. SWABINA GATRA atas nama Bpk. Adv DASMARI, S.H. Selaku HRD.

### **3. Dokumentasi**

Dokumen (dokumentasi) dalam pengertian yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis (Nilamsari, 2014). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Guba dan Lincoln (dalam Moleong, 2007;216-217) menjelaskan istilah dokumen dibedakan dengan record. Definisi record adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedang dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Sedangkan Robert C. Bogdan seperti dikutip Sugiyono (2005; 82) menyebutkan dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik benang merah bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Berdasarkan pengertian Teknik dokumentasi tersebut, maka dalam penulisan Kerja Praktik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen berupa gambaran umum lokasi Kerja Praktik (Profil) PT. SWABINA GATRA, Struktur Organisasi, Tugas Unit Kerja, produk dan layanan-layanan pada PT. SWABINA GATRA, Sistem Pemasaran AMDK (air minum dalam kemasan).

#### **4.4.3 Analisa Data dan Pembahasan**

##### **4.4.3.1 Analisa Data**

analisis data merupakan tahap interpretasi data yang diperoleh dari penelitian di lapangan (Samsu, 2017). Analisis data merupakan upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif atau tabulasi terhadap data yang diperoleh. . Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan menghasilkan kesimpulan penelitian. Dalam analisis data, tidak dapat dilakukan begitu saja tanpa menggunakan alat analisis. Alat analisis data menentukan bagaimana peneliti menganalisis, menyimpulkan atau menjelaskan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipaham sebagai sebuah atau beberapa temuan.

Analisis strategi pemasaran jasa pada perusahaan PT. SWABINA GATRA menurut penulis sudah cukup berjalan dengan lancar, hal ini selaras dengan hasil wawancara terhadap sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Adapun sampel yang penulis gunakan merupakan Staff Pemasaran, dengan pengalaman kerja lebih dari 3 tahun sesuai dengan kriteria dari sampel yang telah ditetapkan oleh penulis dalam penelitian ini. Menurut narasumber, mekanisme strategi pemasaran AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) pada PT. SWABINA GATRA yakni sebagai berikut:

1. Memberikan harga yang lebih rendah disbanding pesaing untuk penetrasi pasar
2. Strategi pemasaran air minum kemasan dengan membuat produk dengan kondisi khusus
3. Membuat desain yang unik
4. Membuat promo kepada distributor merupakan sebuah strategi pemasaran air minum kemasan
5. Memberikan dukungan kepada acara-acara formal maupun informal
6. Endorsement produk yang dilakukan oleh publik figur
7. Stiker, pamphlet, brosur dan media cetak lainnya
8. Memberikan maklom kepada orang yang ingin menjual air kemasan
9. Iklan di televisi atau media sosial

Selama analisis terjadi pada saat kerja praktik, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Samsu (2017), penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan cara mengeksplorasi atau mengklarifikasi suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang ada. Penelitian deskriptif berusaha untuk mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Dan penelitian deskriptif tidak mempersoalkan hubungan antar variabel yang ada karena penelitian ini tidak dimaksudkan untuk menarik generasi yang menyebabkan suatu gejala, fenomena atau kenyataan sosial yang terjadi

#### 4.4.3.2 Pembahasan

Dari analisa hasil wawancara yang dilakukan selama periode magang PT Swabina Gatra menerapkan sistem *Marketing Mix* yang merupakan variabel yang dapat dikendalikan oleh perusahaan untuk mempengaruhi tujuh variabel penting untuk mempengaruhi konsumen pada pasar yang dituju. Tetapi pada pemasaran jasa, karena produsen dan pelanggan berinteraksi langsung pada saat terjadi pemberian jasa dan adanya proses produksi dan konsumsi yang dilakukan pada saat bersamaan, maka pemasaran lebih berfungsi sebagai fasilitator atau media yang mempermudah terjadinya transaksi. PT. SWABINA GATRA juga menggunakan sistem *triangle model of marketing service* dimana untuk mengembangkan unit pemasarannya.



**Gambar 5. Model Segitiga dari *Services Marketing***

*Triangel model* digunakan untuk menggambarkan interaksi-interaksi yang terjadi dalam sebuah pemasaran jasa, antara tiga faktor utama suatu pemasaran yaitu perusahaan, pelanggan dan karyawan. Interaksi tersebut terdapat dalam aktivitas aktivitas external marketing, internal marketing dan interactive marketing. External marketing menggambarkan hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya, yang ditunjukkan dalam aktivitas pemasaran tradisional (marketing mix) seperti 7P (*product, price, place, promotion, people, process, and physical edvidence*) yaitu manajemen produk, harga, distribusi dan promosi. Seiring dengan perkembangan zaman yang modern ini PT. SWABINA GATRA juga selalu meng *upgrade* sistem dari yang dulunya kerja dengan sistem manual seperti data absensi dll sekarang sudah menjadi digital dan menjadi lebih akurat dan efisien.



**Gambar 6. Piramida Model dari *Services Marketing***

Dalam hal ini terdapat 3 hubungan yang terjadi pada interaksi perusahaan, pelanggan dan karyawan yaitu perusahaan teknologi, teknologi pelanggan, dan teknologi karyawan. Ketiga hubungan ini akan berpengaruh pada masing-masing interaksi perusahaan, pelanggan dan karyawan. Kualitas pelayanan dari PT. SWABINA GATRA sendiri sudah memenuhi kriteria dimana, Kualitas pelayanan mencakup kualitas pelayanan internal yaitu pengambilan keputusan strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis, dan kualitas pelayanan eksternal, yang dalam hal ini manajemen diharapkan oleh pelanggan menyadari peran persepsi pelanggan dan secara aktif selalu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan dengan membina hubungan yang erat dengan para pelanggan. Formulasi dan implementasi strategi harus didasarkan pada marketing sehingga bisa memastikan bahwa perubahan organisasi yang terjadi selalu digerakkan oleh pasar dan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Adapun sistem kerja perusahaan mulai dari jasa tenaga kerja, jadi karyawan yang pertama direkrut oleh perusahaan adalah yang pertama dipekerjakan dan dikontrak kerja. Untuk air minum dalam kemasan juga diterapkan hal yang sama. AMDK yang pertama kali diproduksi oleh perusahaan adalah yang pertama kali dipasarkan dan dikeluarkan dari gudang produksi karena ada batas waktu konsumsi. Data tersebut dapat dilihat dari hasil rekapitulasi air minum yang dikelola oleh unit P.Umum Tuban. Begitu juga dengan produk maupun jasa lainnya. Hasil tersebut didapatkan dari hasil wawancara narasumber terpercaya yaitu pembimbing lapangan dan juga para karyawan kantor Swabina Gatra pabrik Tuban dan Gresik.

#### 4.5 Kegiatan Magang

Kegiatan	Minggu ke-			
	1	2	3	4
1. Pengenalan secara umum terkait PT. SWABINA GATRA	■			
2. Pengenalan secara langsung pada bidang terkait dalam Praktik Kerja	■	■		
3. Observasi dan pengumpulan data perusahaan, meliputi : analisis pengelolaan keuangan, pelayanan pelanggan, dan pemasaran perusahaan		■	■	
4. Asistensi/bimbingan			■	
5. Penyusunan Laporan				■

**Tabel 1. Kegiatan Kerja Praktik**

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dalam pelaksanaan kerja praktik ini penulis mendapatkan banyak sekali pengetahuan mengenai dunia kerja dan pengalaman baru bagaimana menggunakan ilmu yang diajarkan saat perkuliahan khususnya ilmu pemasaran. Mulai dari penerapan sistem *marketing mix*, *triangle model*, *service marketing*, dan lain lain terhadap perusahaan. Praktek Kerja Lapangan (PKL) atau magang adalah suatu bentuk pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi mahasiswa untuk berpartisipasi dengan tugas langsung di Lembaga BUMN, BUMD, Perusahaan Swasta, dan Instansi Pemerintahan setempat. PT Swabina Gatra merupakan salah satu Tempat yang memberikan kesempatan bagi para mahasiswa untuk belajar langsung dilapangan dengan menerapkan ilmu yang didapatkan dibangku perkuliahan. Mahasiswa juga diberikan tugas penelitian khusus yaitu menganalisis Sistem Pemasaran Jasa pada perusahaan PT Swabina Gatra pabrik Tuban. Perusahaan ini bergerak dibidang barang dan jasa. meliputi : jasa tenaga kerja, produk air minum dalam kemasan (AMDK SWA) untuk melayani kebutuhan air minum pegawai internal maupun pegawai dari PT Semen Indonesia dan perusahaan lain, jasa perdagangan dan pemeliharaan peralatan, produk jasa travel, wisata, persewaan dan produk jasa pelaksana konstruksi, dan lain-lain.

Selain yang didapat saat belajar dikampus, kerja praktik ini juga bertujuan untuk sarana bagi mahasiswa untuk mengenal dunia kerja nyata sekaligus mengenal lingkungan dan kondisi kerja nantinya yang akan dihadapi mahasiswa setelah lulus kuliah. Berdasarkan uraian dalam laporan kerja praktik, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dunia kerja diperlukan tanggung jawab, ketelitian, kesabaran yang tinggi, agar semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh oleh penulis selama melaksanakan kegiatan magang pada PT. SWABINA GATRA maka disini penulis memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat di kemudian hari agar pelaksanaan magang dapat berjalan lebih baik bagi semua pihak, baik bagi perusahaan PT. SWABINA GATRA maupun bagi penulius sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Basoeki Soeprijadi, S.E., selaku Bagian Manager AMDK (air minum dalam kemasan), di PT. SWABINA GATRA. Permasalahan belum terpenuhinya loyalitas pelanggan berasal dari dua faktor yaitu: *service quality dan experiential marketing*. Dan saran yang bisa penulis berikan sebagai bahan pertimbangan untuk sisitem pemasaran kedepanya buat PT. SWABINA GATRA adalah berikut :

- 1) Harus lebih memperhatikan penuh tentang *service quality* dimana itu sangat berpengaruh terhadap pemikiran dan tanggapan konsumen selama berinteraksi saat itu maupun kedepanya.
- 2) Memberikan pengalaman emosional yang unik, positif, dan mengesankan kepada konsumen agar terjalinnya hubungan yang baik antara pembeli dan penjual.
- 3) Kualitas produk harus terjaga penuh, jangan sampai ada kekurangan kualitas dari mulai awan produk meluncur sampai saat ini.
- 4) Kepercayaan, dimana bagaiman perusahaan atau pemasar dalam membangun hubungan dengan pelanggan dengan saling percaya dan terikat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, F., Arifin, Z., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH SERVICE MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN JASA) TERHADAP CITRA MEREK DAN DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei kepada Pengguna Armada Bus Pariwisata PO. Anto Wijaya Tour Ponorogo). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 44(1), 47–53.
- Ajeng Garahita, A., & Sutirman Wahdiat, I. (2014). Sistem Informasi Penjualan Jasa Outsourcing Dan Perhitungan PPh 23 Berbasis Web Pada PT Multicentral Aryaguna DKI Jakarta. *Jurnal Teknologi Informasi*, 1(7), 253–260.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Iik, A. (2017). Jurnal ekono logi ISSN 2355-6099 195. *Penerapan Analisis Swot Dan Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Dalam Penetapan Strategi Pemasaran Toserba*, 4(April), 195–202.
- Iqbal, M. (2013). Perkembangan Strategi Pemasaran dalam Industri Jasa. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 4(2), 17904.
- Laily, R. H. dan R. R. (2017). Pengaruh Program Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Pelanggan Internal pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, Vol.2 No.1(1), 9–17.
- Moha, I., & sudrajat, D. (2019). *Resume Ragam Penelitian Kualitatif*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wtn cz>
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 13(2), 177–181.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v11i1.184wawancara>. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
-

## LAMPIRAN-LAMPIRAN



Nomor : 0293/KI.05/03-01.01.01.01/10.21  
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal  
Perihal : Permohonan Kerja Praktik

Gresik, 08 Oktober 2021

Kepada Yth.  
Pimpinan HRD  
PT. SWABINA GATRA  
Desa Sumberarum, Kecamatan Kerek, Kabupaten Tuban  
Jawa Timur 62356

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi kurikulum Program Studi **Manajemen** Universitas Internasional Semen Indonesia, maka setiap mahasiswa diharuskan melaksanakan Kerja Praktik untuk memberikan gambaran kerja nyata kepada mahasiswa, menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh di Perguruan Tinggi sekaligus memperoleh pengalaman kerja.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa berikut :

No.	NIM	NAMA
1.	1011810048	Lailatul Ma'rifa

untuk dapat melaksanakan Kerja Praktik di PT. SWABINA GATRA pada tanggal **1 Desember - 1 Januari 2022**. Kami berharap mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan pekerjaan yang sesuai dengan program studinya dan sebagai bahan pertimbangan kami lampirkan 1 (satu) berkas proposal.

Selanjutnya kami akan menunggu konfirmasi dan kabar baik dari Bapak/Ibu. Adapun contact person yang dapat dihubungi untuk Kerja Praktik mahasiswa tersebut adalah Lailatul Ma'rifa di nomor HP.082132129813 dan alamat e-mail [lailatulmariffa18@student.uisi.ac.id](mailto:lailatulmariffa18@student.uisi.ac.id). Besar harapan kami agar Bapak/Ibu dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa kami.

Demikian, atas perhatian dan terpenuhinya permohonan ini kami mengucapkan terima kasih.



Hormat Kami,  
Koordinator Kerja Praktik



*Lailatul Ma'rifa*  
UISI  
Eci Mersita Hanesti, S.EI., M.SEI  
NIP. 9319317

Kompleks PT. Semen Indonesia, Jl. Veteran, Gresik 61122.  
Telp : (031) 3985482; (031) 3981732 ext.3661,3662; Fax : (031) 3985481  
Website : [www.uisi.ac.id](http://www.uisi.ac.id); email : [info@uisi.ac.id](mailto:info@uisi.ac.id)

Gambar 7. Surat Permohonan Magang



**pt. Swabina Gatra**

Kantor Pusat : Jalan R. A. Kartini No. 21 A Gresik - 61322, Jawa Timur  
Telp. (031) 3984719, 3981732 Psw. 3642 - 3644, Fax (031) 3985794  
Telp. AMDK (031) 3985830, Website : <http://www.swabinagatra.co.id>  
Kantor Perwakilan : Desa Sumberarum Kecamatan Kerek, Tuban - 62356  
Telp. (0356) 711992, 325001-3 Psw. 7820 - 7822, Fax. (0356) 711966

**Nomor** : 197/KP.05/2350/10.2021  
**Lamp** : 2 (dua)  
**Perihal** : Surat Balasan Permohonan Ijin PKL(praktek Kerja Lapangan).

**Kepada Yth.**  
**DEKAN UNIVERSITAS**  
**INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**  
**JL. VETERAN GRSIK JAWA TIMUR .**  
**DI**

**Tempat.**

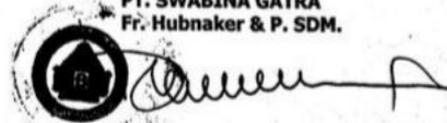
Menindak lanjuti surat dari UNIVERSITAS INTERNASIONA SEMEN INDONESIA JL . VETRAN GRESIK Nomor 0293/KI.05/03.01.01.01/10.2021.Tanggal 08 Oktober 2021. Sehubungan dengan Hal tugas Akademik Program Si. Bidang Manajemen ,Fakultas Tahun Akademik 2021 Ijin PKL(praktek kerja lapangan) . kepada nama Mahasiswa sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	PAKET KEAHLIAN	JENIS KELAMIN
1	LAILATULMA'RIFFA	1011810048	Manajemen	P

Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut di atas Bisa melaksanakan Penelitian di perusahaan PT. SWABINA GATRA terhitung mulai Tgl 01 Desember s/d 31 Desember 2021, dan terkait jadwal PKL yang sudah ada di Perusahaan kami sampaikan ke Pihak UI SI JL. Veteran Gresik Jatim, kami mohon di lampirkan Daftar Asuransi Kumpulan Program Kecelakaan Diri khusus Mahasiswa tersebut diatas. Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkanterimakasih.

Tuban, 12 -10 -2021

**PT. SWABINA GATRA**  
**Fr. Hubnaker & P. SDM.**



**Adv. DASMARI, S.H.**  
**NOPEG. 721221.**

Bidang Usaha : Jasa Tenaga Kerja, Jasa Pengamanan, Jasa Pembersihan, Pengelolaan Gudang, Pemeliharaan Peralatan, Perdagangan Umum, Perawatan Kendaraan, Produsen Air Minum Dalam Kemasan "SWA"

**Gambar 8. Surat Balasan Penerimaan Magang**



**pt. Swabina Gatra**

Kantor Pusat : Jalan R. A. Kartini No. 21 A Gresik - 61122, Jawa Timur  
Telp. (031) 3984719, 3981732 Psw. 3642 - 3644, Fax (031) 3985794  
Telp. AMDK (031) 3965830, Website : http://www.swabinagatra.co.id

Kantor Perwakilan : Desa Sumberarum Kecamatan Kerek, Tuban - 62356  
Telp. (0356) 711992, 325001-3 Psw. 7820 - 7822, Fax. (0356) 711966

Nomor : 264/KP.05/2350/12.2021  
 Dari : SPV. Personalia Tuban.  
 Lamp : 2 (dua)  
 Perihal : Surat Permohonan PKL

Kepada Yth.  
 Bpk. Basoeki Soeprijadi, S.E. Manager  
 AMDK( air minum dalam kemasan)  
 PT. Swabina Gatra Jl.RA.Kartini No 21A  
 DI  
 GRESIK

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi kurikulum program studi Manajemen Universitas Internasional Semen Indonesia, maka setiap Mahasiswa di haruskan melaksanakan kerja praktik untuk kerja lapangan (PKL) untuk memberi gambaran kerja nyata kepada Mahasiswa, merupakan ilmu – ilmu yang telah di peroleh di perguruan Tinggi sekaligus memperoleh pengalaman kerja.

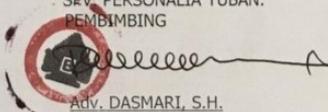
Sehubungan dengan hal tersebut di atas,kami memohon kesediaan Bapak untuk dapat menerima Mahasiswa berikut :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	KET L/P
	Lailatul Ma'riffa	1011810048	Manajemen Industri	Perempuan

Untuk dapat melaksanakan kerja praktek/PKL di Unit AMDK PT. Swabina Swabina Gatra **Selama 2(dua) hari** pada hari **Selasa s/d Rabu** pada tanggal **28,29 Desember 2021**.  
 Demikian atas ijin , perhatian dan terpenuhinya permohonan serta kerjasamanya kami sampaikan terimakasih .

Tuban,16 Desember 2021

PT. SWABINA GATRA  
 SRV. PERSONALIA TUBAN.  
 PEMBIMBING



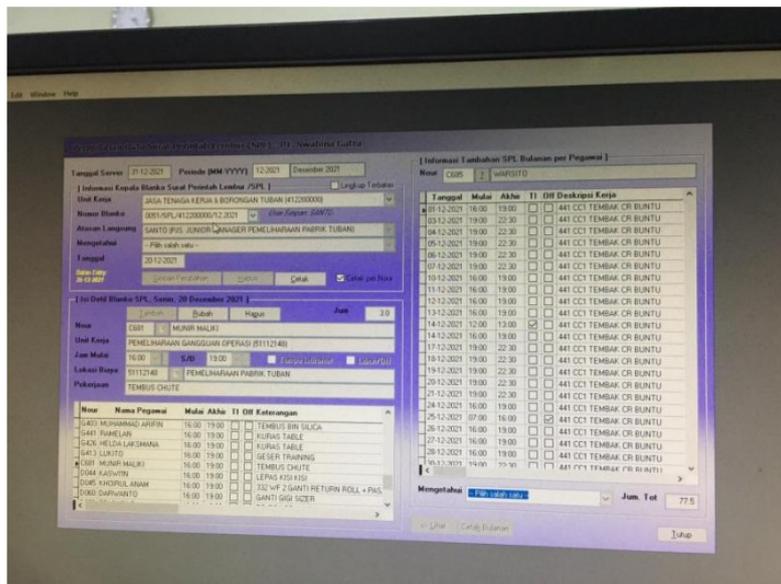
Adv. DASMARI, S.H.  
 NOPEG. 721221.

Bidang Usaha : Jasa Tenaga Kerja, Jasa Pengamanan, Jasa Pembersihan, Pengelolaan Gudang, Pemeliharaan Peralatan, Perdagangan Umum, Persewaan Kendaraan, Produsen Air Minum Dalam Kemasan "SWA"

**Gambar 9. Surat Magang di Kantor Pusat Gresik**



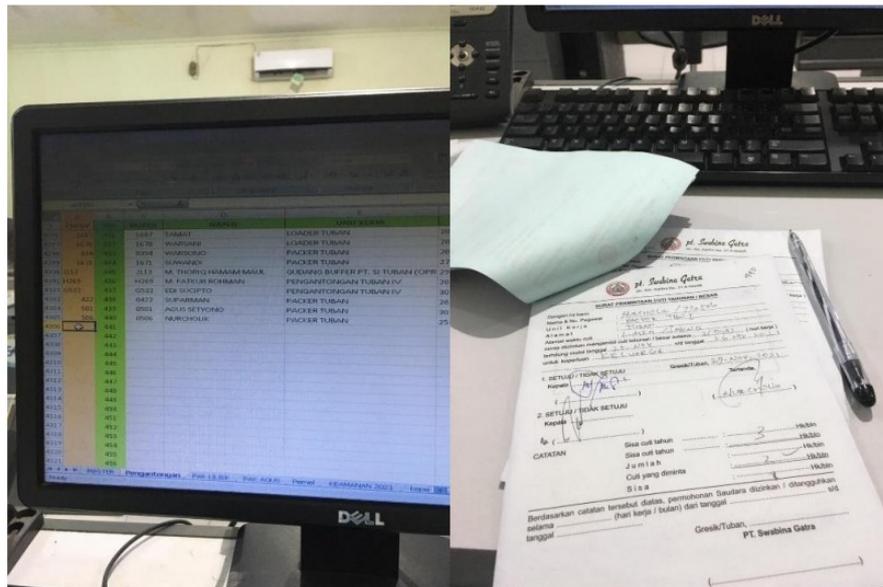
**Gambar 10. Lokasi PT. SWABINA GATRA**



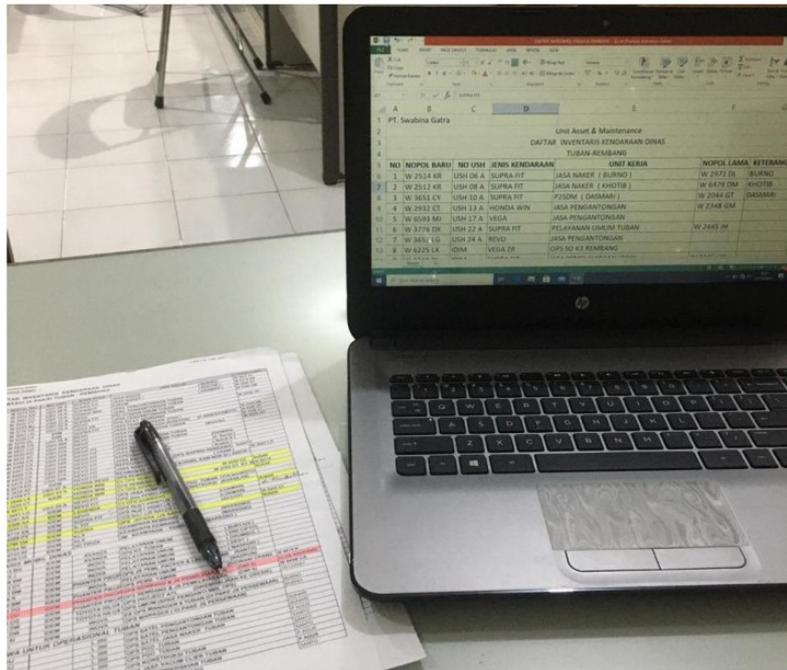
**Gambar 11. Entry SPL (Surat Perintah Lembur)**

NOPEG / NAPEG : 84854		BUDI EFENDI		Nopember-2021									
UNIT KERJA : 212681084		SECTION OF CONSTRUCTION (TBN)											
Tanggal	Jadwal	Realisasi	SPL	DT1	DT2	DT1	DT2	DT3	I. Jam	UM	Keterangan		
Senin 01	7:30 - 16:30	06:47 - 16:39											
Selasa 02	7:30 - 16:30	07:10 - 16:34											
Rabu 03	7:30 - 16:30	07:14 - 16:35											
Kamis 04	7:30 - 16:30	07:10 - 16:34											
Jumat 05	OFF	07:09 - 17:10											
Sabtu 06	OFF	-											
Mingg 07	7:30 - 16:30	07:18 - 16:32											
Senin 08	7:30 - 16:30	07:11 - 16:34											
Selasa 09	7:30 - 16:30	07:15 - 16:34											
Rabu 10	7:30 - 16:30	07:14 - 16:34											
Kamis 11	7:30 - 16:30	07:14 - 16:34											
Jumat 12	OFF	-											
Sabtu 13	OFF	07:17 - 16:34											
Mingg 14	7:30 - 16:30	07:12 - 16:35											
Senin 15	7:30 - 16:30	07:14 - 23:09											
Selasa 16	7:30 - 16:30	07:21 - 19:37											
Rabu 17	7:30 - 16:30	07:15 - 17:09											
Kamis 18	7:30 - 16:30	07:13 - 16:35											
Jumat 19	OFF	-											
Sabtu 20	OFF	07:20 - 16:36											
Mingg 21	7:30 - 16:30	07:17 - 16:37											
Senin 22	7:30 - 16:30	07:16 - 16:38											
Selasa 23	7:30 - 16:30	07:13 - 16:35											
Rabu 24	7:30 - 16:30	07:20 - 16:38											
Kamis 25	7:30 - 16:30	07:18 - 19:37											
Jumat 26	OFF	-											
Sabtu 27	OFF	07:13 - 16:36											

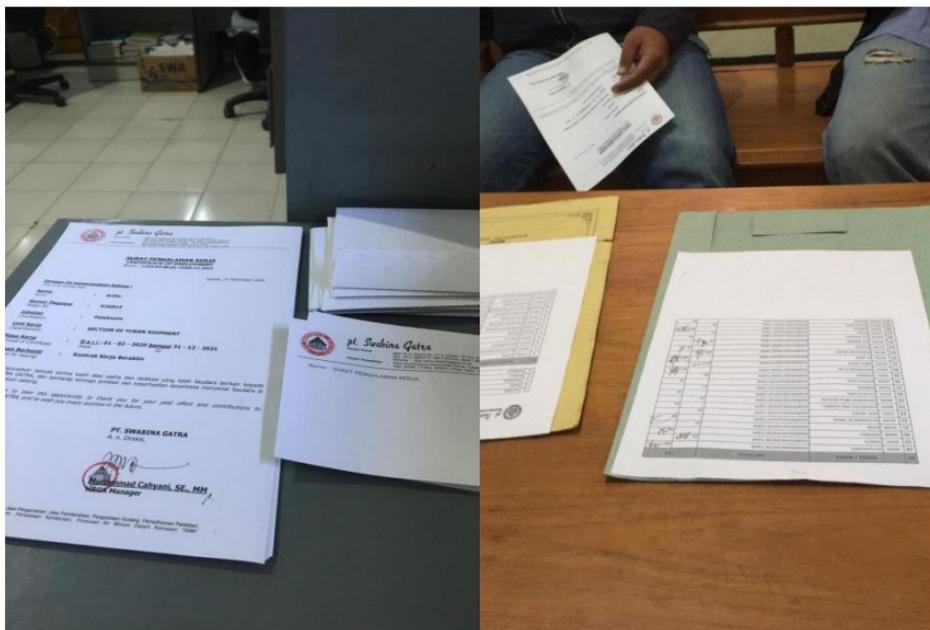
Gambar 12. Entry data absensi karyawan



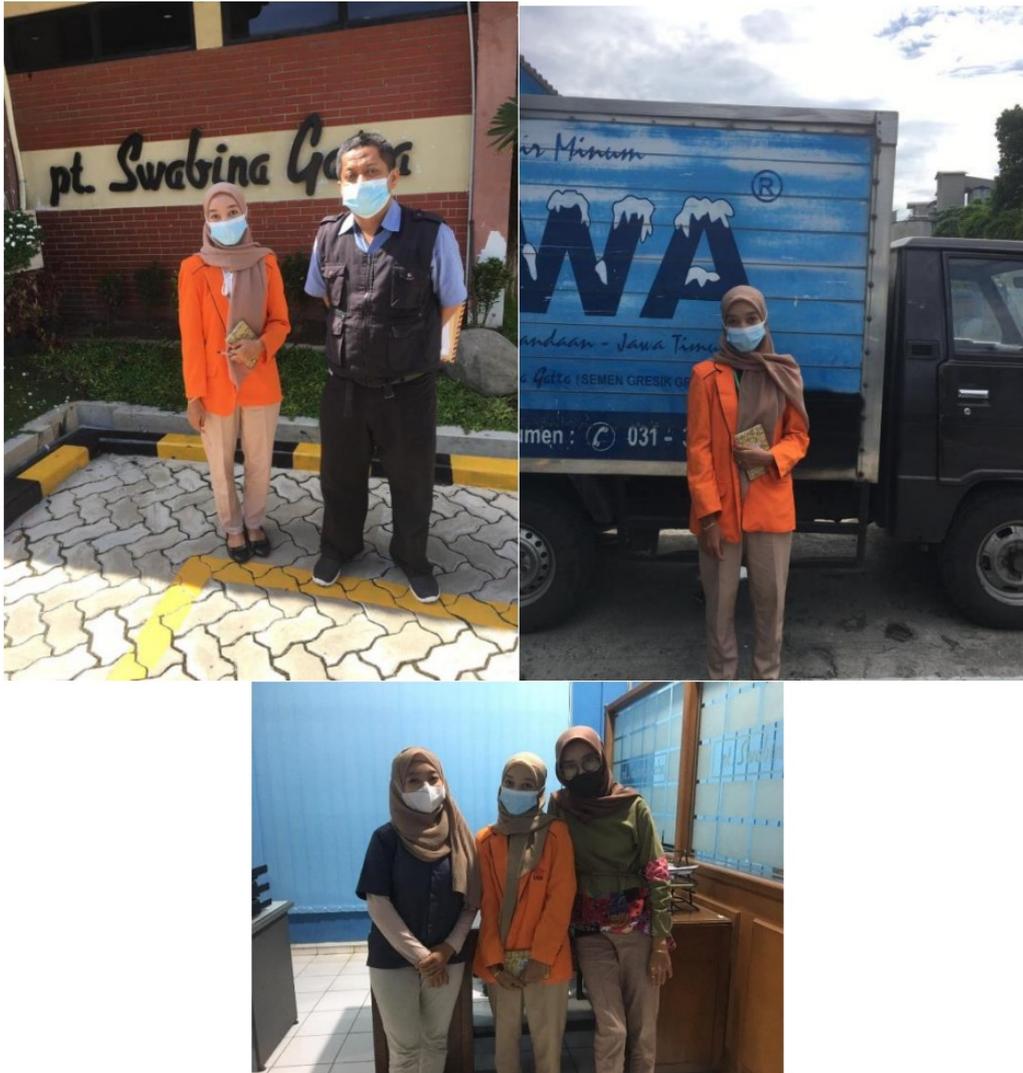
Gambar 13. Entry data cuti karyawan



Gambar 14. Rekap daftar Inventaris Kendaraan Dinas



Gambar 15. Penandatanganan kerja kontrak karyawan



**Gambar 16. Sidak ke proses produksi AMDK “SWA”**



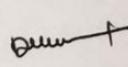
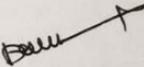
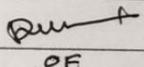
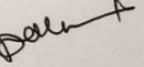
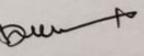
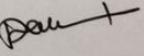
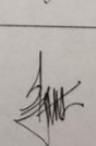
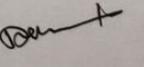
**Gambar 17. Tempat Pemrosesan Air SWA**


**UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**  
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.  
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122  
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

---

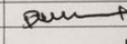
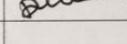
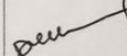
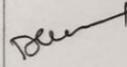
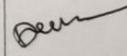
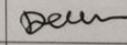
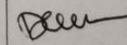
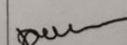
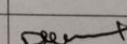
**DAFTAR KEHADIRAN MAGANG**

Nama : LAILATUL MA'RIFFA  
 NIM : 1011810048  
 Judul Magang : MANAJEMEN

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	01-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkenalan Mahasiswa oleh Pembimbing Lapangan kepada seluruh pegawai di semua Unit</li> <li>Bimbingan materi dan wawasan Perusahaan</li> </ul>		
2.	02-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan materi terkait pengenalan system kerja hubungan ketenagakerjaan dan pembinaan dan pengembangan SDM</li> <li>Bimbingan materi terkait kepegawaian tentang 3 status karyawan (harian lepas, PKWT, dan PKWTT)</li> </ul>		
3.	03-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Input dan pengolahan data absensi</li> <li>Crosscek ulang data absensi</li> </ul>		
4.	04-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		OF
5.	05-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		OF
6.	06-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belajar Bersama Bu Ulfa terkait entry surat cuti dan merekap ulang data surat cuti di dokumen</li> <li>Bimbingan materi terkait pemasaran jasa dan jasa apa saja yang ada di PT. SWABINA GATRA</li> </ul>		
7.	07-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan Bersama Pak. Brohin terkait ngerekap data packer dan loader setiap hari dan entry</li> </ul>		
8.	08-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bantu Pak. Satrio masukan data absensi manual dan kroscek</li> <li>Bantu Bu. Ulfa ngerekap data cuti karyawan di bulan Oktober November</li> </ul>		
9.	09-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan Bersama pak Faisal terkait laporan jasa tenaga kerja Tuban</li> <li>Belajar tentang KORIN dan cara membuatnya</li> <li>Bimbingan materi Bersama pak kotib terkait proses pembuatan laporan tugas mulai dari jasa pembersihan pabrik, dll semua di kroscek mulai dari absensi, biaya, dll</li> </ul>		

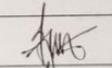
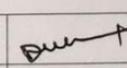
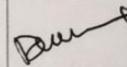
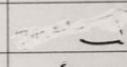
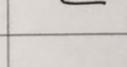
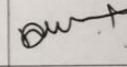
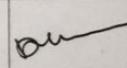
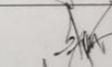
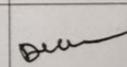
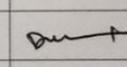
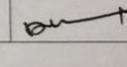
**Gambar 18. Lembar Kehadiran Magang**


**UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**  
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.  
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122  
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

10.	10-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan materi terkait jasa tenaga kerja Borongan Tuban</li> <li>Kroscek SPL Unit Pemeliharaan.</li> <li>Belajar tentang membuat scatedule</li> <li>Belajar terkait laporan penagihan biaya tenaga karyawan</li> </ul>		
11.	11-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		-
12.	12-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		-
13.	13-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izin sakit</li> </ul>		
14.	14-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entry surat cuti dan kroscek daftar hadir</li> </ul>		
15.	15-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaga daftar hadir karyawan untuk rapat akhir tahun tentang pemberhentian/perpanjangan kontrak kerja.</li> <li>Bantu siapin surat perpanjangan kontrak kerja karyawan</li> <li>Entry spl unit pemeliharaan</li> </ul>		
16.	16-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bantu Pak. Sasminto Entry SPL dan kroscek</li> <li>Mengisi buku espidisi tentang Unit Pemeliharaan dan Kontraktor, dan belajar tentang SPL susulan</li> </ul>		
17.	17-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ngerekap data Jasa Penyewaan Transportasi</li> <li>Ngentry Surat Cuti</li> <li>Ngerekap data absensi</li> <li>Bimbingan materi pemasaran jasa</li> </ul>		
18.	18-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		-
19.	19-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		-
20.	20-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belajar Bersama Bu Rini dan Pak Sakidi terkait membuat scatedule, tukar shiff dll</li> </ul>		
21.	21-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan Bersama Pak. Budi terkait pelanggaran karyawan dan SP</li> <li>Ngerekap data surat cuti</li> </ul>		
22.	22-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan terkait pemasaran jasa AMDK</li> <li>Bantu handel lobby</li> <li>Kroscek SPL selama satu bulan Desember 2021</li> <li>Ngerapiin data surat cuti karyawan</li> </ul>		
23.	23-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan terkait materi Unit Pelayanan Umum</li> </ul>		

**Gambar 19. Lembar Kehadiran Magang**


**UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**  
 Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.  
 Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122  
 Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan terkait laporan harian peacker dan loader</li> </ul>		
24.	24-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan terkait hubungan antara pelanggan loyalty dan nonloyalty</li> <li>Nyiapin surat kontrak kerja karyawan</li> </ul>		
25.	25-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		
26.	26-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>OFF</li> </ul>		
27.	27-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan materi terkait pemasaran jasa dan hubungan pelanggan yang loyalitas</li> <li>Bantu Pak. Dul nyiapin surat perjanjian kontrak kerja karyawan</li> </ul>		
28.	28-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan Bersama Pak. Wawan terkait AMDK, Sejarah dan system pemasarannya. Di kantor pusat Gresik</li> </ul>		
29.	29-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bimbingan materi pemasaran AMDK dan proses pengemasan dan pendistribusian Air SWA</li> </ul>		
30.	30-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Izin Sakit</li> </ul>		
31.	31-12-2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanya jawab</li> </ul>		

**Gambar 20. Lembar Kehadiran Magang**



**DAFTAR NILAI PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
TAHUN PELAJARAN 2021 / 2022**

Nama : LAILATUL MA'RIFFA  
 N.I.M : 1011810048  
 Tempat /Tgl. Lahir : Tuban, 20 Agustus 1999  
 Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia.  
 Program Studi : Manajemen

No.	ASPEK YANG DINILAI (MATERI)	NILAI	
		ANGKA	HURUF
<b>I</b>	<b>Aspek Teknis</b>		
1	Penulisan Laporan	90	Sembilan Puluh
2	Penguasaan Materi	90	Sembilan Puluh
3	Pengelahan data absensi	95	Sembilan Puluh Lima
4	Input data packer dan Loader	90	Sembilan Puluh
5	Kategori Pelanggaran SP ( Surat Peringatan )	90	Sembilan Puluh
6	Input SPL ( Surat Perintah Lembur )	90	Sembilan Puluh
7	Prosedur Laporan Penagihan	95	Sembilan Puluh Lima
8	Pemasaran AMDK ( Air Minum Dalam Kemasan )	95	Sembilan Puluh Lima
<b>II</b>	<b>Aspek Non Teknis</b>		
1	Kedisiplinan	95	Sembilan Puluh Lima
2	Kerajinan dan Sikap	90	Sembilan Puluh
3	Tanggung Jawab	95	Sembilan Puluh Lima
4	Inisiatif	95	Sembilan Puluh Lima
	<b>Rata - Rata</b>	<b>93</b>	<b>Sembilan Puluh Tiga</b>
	<b>Keterangan</b>	<b>A</b>	<b>Baik Sekali</b>

**Gambar 21. Sertifikat Magang**

 **pt. Swabina Gatra**  
Kantor Pusat : Jalan R. A. Kartini No. 21 A Gresik - 61122, Jawa Timur  
Telp. (031) 3984719, 3981732 Psw. 3642 - 3644, Fax. (031) 3985794  
Telp. AMDK (031) 3985830, Website : <http://www.swabinagatra.co.id>  
Kantor Perwakilan : Desa Sumberarum Kecamatan Kerek, Tuban - 62356  
Telp. (0356) 711992, 325001-3 Psw. 7820 - 7822, Fax. (0356) 711966

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI KULIAH  
PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Tuban, 03 Januari 2022

Nomor : 013/KP.05/2350/01.2022  
Dari : PT. Swabina Gatra.  
Lamp : 2 (dua)  
Perihal : Surat Balasan Selesai Magang  
PKL (Praktek Kerja Lapangan).

Kepada Yth.  
Ibu Astri Wening Perwita Sari,  
S.M.,M.M.  
Pembimbing UNIVERSITAS  
INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA  
JL. VETRAN GRSIK JAWA TIMUR .

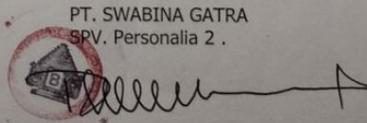
Dengan ini Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adv. DASMARI, S.H.  
Jabatan : SPV. PERSONALIA.

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : LAILATUL MA'RIFFA  
NIM : 1011810046  
Asal : Universitas Internasional Semen Indonesia .

Bahwa nama Mahasiswa tersebut di atas telah selesai melakukan kerja praktik pada PT. Swabina Gatra Tuban selama satu Bulan, terhitung mulai tanggal 01 Desember 2021 s/d 31 Desember 2021 , selama praktik kerja lapangan di lakukan Mahasiswa belajar mengenai setrategi manajemen Pemasaran distribusi air SWA dan telah melaksanakan tugas dengan bertanggung

  
PT. SWABINA GATRA  
SPV. Personalia 2 .  
Adv. DASMARI, S.H.  
NOPEG. 721221.

Bidang Usaha : Jasa Tenaga Kerja, Jasa Pengamanan, Jasa Pembersihan, Pengelolaan Gudang, Pemeliharaan Peralatan, Perdagangan Umum, Persewaan Kendaraan, Produsen Air Minum Dalam Kemasan "SWA"

**Gambar 22. Surat Keterangan Selesai Magang**