

**EVALUASI IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PT.
PROPAN RAYA INDUSTRIAL COATING CHEMICALS**

Laporan Magang



Disusun Oleh :

Naufal Asyraf Sudarman
19311195

**Program Studi Manajemen Program Sarjana
Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta
2023**

**EVALUASI IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PT.
PROPAN RAYA INDUSTRIAL COATING CHEMICALS**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah sat syarat menyelesaikan
jenjang Sarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Indonesia**

**Naufal Asyraf Sudarman
19311195**

**Program Studi Manajemen Program Sarjana
Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**EVALUASI IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PT.
PROPAN RAYA INDUSTRIAL COATING CHEMICALS**



Disusun oleh :

Nama: Naufal Asyraf Sudarman
No. Mahasiswa: 19311195
Program Studi: Manajemen

***Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal: 2 September 2025
Dosen Pembimbing***



(Dr. Dra. Dessy Isfianadewi, M.M)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam refrensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 17 Maret 2023



Naufal Asyraf Sudarman

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah sampai akhirnya penulis diberikan pengalaman, pengetahuan dan kesempatan menyelesaikan Laporan Kegiatan Magang di PT Propan Raya Industrial Coating Chemical. Laporan magang ini berisi mengenai kegiatan yang dilakukan selama magang 4 bulan.

Selama proses penyusunan laporan kegiatan magang terdapat hambatan-hambatan yang berarti namun penulis dapat menyelesaikan penulisan dengan baik. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu proses penulisan laporan magang ini, yaitu kepada :

1. Allah SWT
2. Orang tua tercinta, Bp. H. Sudarman dan Ibu Hj. Eviyanti serta kedua adik penulis Ridho Abdul Hafudz Sudarman dan Raffasya Al-fariq Sudarman yang telah mendo'akan, memberikan dukungan dan memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Saudari Aviola Putri Hermanto selaku istri yang telah membantu dan memberikan dukungan semangat yang begitu besar dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Ibu Dessy Isfianadewi, Dr., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing magang yang telah meluangkan waktu memberikan dukungan dan arahan, serta membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Mas Yusuf selaku asisten dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan arahan-arahan untuk menyelesaikan publikasi dan laporan magang TA
6. Bapak Agung Kartono selaku BM Head Semarang PT Propan Raya Industrial Coating Chemical yang telah mendampingi penulis dalam memberikan arahan, pembelajaran, dan motivasi selama proses magang dilakukan.

7. Bapak Andrias David Susilo Nugroho selaku *Regional HR Sub Dept. Head* yang telah menerima penulis melakukan proses magang dan menimba ilmu secara langsung melalui pengalaman - pengalaman yang berharga.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
9. Seluruh struktural dan staff PT Propan Raya Industrial Coating Chemical.
10. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukunga, serta motivasi supaya cepat terselesaikannya tugas akhir ini.
11. Kepada tim Hufadz Stable dan Hufadz Hidrofarm yang sering sekali penulis *madu* dengan tugas akhir ini, semoga kalian tetap menjadi tim yang solid

Terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan pada laporan ini karena keterbatasan ilmu pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis. Penulis berharap kritik dan saran guna dapat menjadi penulis lebih baik lagi dalam memberikan laporan kegiatan

Yogyakarta, 17 Maret 2023



Penulis

**EVALUASI IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) PT.
PROPAN RAYA INDUSTRIAL COATING CHEMICALS**

Naufal Asyraf Sudarman

Jurusan Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,

Universitas Islam Indonesia

19311195@students.uii.ac.id

Universitas Islam Indonesia

Abstract : Sebuah perusahaan membutuhkan sebuah sistem yang baik untuk bisa mengikuti perkembangan pasar. TQM menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas manajemen sebuah perusahaan khususnya di industri cat. PT Propan Raya Cabang Semarang memiliki tujuan perusahaan yang paling inovatif dalam memproduksi cat dan bahan bangunan berkualitas dunia. Terdapat 10 unsur TQM data yang diambil menggunakan metode kualitatif dan wawancara pada artikel ini, diantaranya (1) perusahaan memiliki kepuasan pelanggan yang signifikan, (2) mempunyai komitmen jangka panjang untuk lebih baik, memberikan Pendidikan, (3) pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru. Hasil dari laporan magang ini menyatakan bahwa 8 dari 10 unsur utama TQM mendapat nilai $> 90\%$ diantaranya : (1) perusahaan memiliki kepuasan pelanggan yang signifikan, (2) mempunyai komitmen jangka panjang untuk lebih baik, memberikan Pendidikan, (3) pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru. Data diatas juga didukung oleh hasil wawancara beberapa pihak seperti kepala cabang. TQM pada PT Propan Raya cabang Semarang sudah berjalan dan mampu meningkatkan kualitas manajemen perusahaan.

Kata Kunci : Total Quality Management, Kualitas Kinerja Perusahaan, Evaluasi Perusahaan

ABSTRACT

A company requires an effective system to align with market trends. Total Quality Management (TQM) serves as a solution for improving the quality of company management, particularly in the paint industry. PT Propan Raya, Semarang Branch, aims to become the most innovative company in producing world-class paint and building materials. This study examines 10 TQM elements using qualitative methods and interviews. These elements include: (1) the company demonstrates significant customer satisfaction, (2) it maintains a long-term commitment to continuous improvement, and (3) it provides education and training regarding new products as well as new skill development. The findings of this internship report indicate that 8 out of the 10 key TQM elements received scores above 90%. These include: (1) the company demonstrates significant customer satisfaction, (2) it maintains a strong long-term commitment to improvement and education, and (3) it provides training on new products and skill enhancement. These results are supported by interviews with several stakeholders, including the branch manager. Overall, TQM at PT Propan Raya Semarang Branch has been effectively implemented and has contributed to improving the company's management quality

Keywords : *Total Quality Management, Company Performance Quality, Company Evaluation*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN MAGANG.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.2 Sistem Manajemen PT Propan Raya Cabang Semarang	2
1.1.3 Struktur Organisasi	3
1.1.4 Latar Belakang Masalah	4
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Magang	6
1.4 Target Magang	6
1.5 Bidang Magang.....	7
1.6 Lokasi Magang.....	7
1.7 Jadwal Magang	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Operasional	8
2.1.2 Total Quality Management (TQM)	8
2.1.3 Customer Knowledge Management	10
2.1.4 Kinerja Perusahaan	11
2.1.5 Kinerja Operasi.....	11
2.1.6 Hubungan Total Quality Management dan Kinerja Perusahaan	12
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	13
3.1 Hasil Pelaksanaan Magang	13
3.1.1 Pelaksanaan Magang.....	13
3.1.2 Penyesuaian Program Kerja.....	13
3.1.3 Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang	15

3.1.4	Faktor Penghambat Pelaksanaan Magang	16
3.2	Hasil Analisa Data Kualitatif	16
3.2.1	Pengumpulan Data.....	16
3.2.2	Pembahasan	17
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		22
4.1	Kesimpulan.....	22
4.2	Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA		23
LAMPIRAN.....		26

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data kuisioner TQM PT Propan Raya Cabang Semarang Divisi Retail17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Propan Raya	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Propan Raya Cabang Semarang	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Magang	26
Lampiran 2. Surat Pengantar Magang	29
Lampiran 3. Surat Keterangan Magang	296
Lampiran 4. Laporan Bulanan Pelaksanaan Magang	267
Lampiran 5. Daftar Hadir Magang.....	298
Lampiran 6. Lembar Penilaian Magang.....	292
Lampiran 7. Kuisisioner Pengambilan Data.....	29

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Propan Raya adalah perusahaan cat 100% asli Indonesia yang mempunyai visi menjadi perusahaan yang paling inovatif dalam memproduksi cat dan bahan bangunan berkualitas dunia. Didirikan pada 1979 oleh Dr. Hendra Adidarma seorang ahli kimia lulusan Jerman, PT Propan Raya terus berinovasi menjadi lebih baik dalam menghasilkan cat-cat yang inovatif dan berkualitas dunia sesuai dengan kebutuhan pasar.

Dikenal sebagai perusahaan cat nasional yang mempunyai teknologi dan “knowhow” yang dikembangkan oleh anak bangsa, PT Propan Raya memiliki sejumlah chemist yaitu sarjana kimia lulusan universitas dalam negeri yang berpengalaman dalam bidang cat dan berwawasan internasional. Melalui tangan mereka, beragam produk cat unggulan PT Propan Raya terus dilahirkan dan dikembangkan.

Berawal dari produksi cat kayu dan rotan (wood and rattan finishing system), PT Propan Raya kini telah memproduksi cat tembok (wall paint), cat besi (metal protective coating), cat lantai (polymer flooring), cat anti karat, cat anti-bocor (waterproofing), cat kapal laut (marine paint), cat aerosol, dan cat mobil (car refinish paint). Beragam produk cat ini siap memenuhi kebutuhan pasar serta mendukung kemajuan infrastruktur Indonesia. Perlu digaris bawahi bahwa produk cat Propan memiliki Total Kandungan Dalam Negeri (TKDN) yang tinggi serta sudah bersertifikat Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Green Label Indonesia (GLI).

Berkembangnya bisnis PT Propan Raya, membuat jaringan bisnis Propan berada di mana-mana. Pada 2020, PT Propan Raya telah memiliki 41 kantor cabang, 18 Propan Service Center (PSC), dan 5 Propan Inspiration Center (PIC) yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, produk cat Propan pun sudah merambah ke mancanegara,

seperti Malaysia, Singapura, Brunai, Thailand, Vietnam, Myanmar, Maldives, dan Negara-negara lain. Khususnya di Vietnam, PT Propan Raya sudah punya kantor dan pabrik sendiri.

PT Propan Raya Cabang Semarang dipimpin oleh seorang *Regional Sales Management* (RSM) dimana terdapat lima divisi yang masing-masing dipimpin oleh kepala divisi, diantaranya :

- a) Divisi Produksi
- b) Divisi Gudang
- c) Divisi Retail
- d) Divisi HR
- e) Divisi Keuangan



Gambar 1.0.1 Logo PT Propan Raya

Sumber: PT Propan Raya Cabang Semarang (2023)

1.1.2 Sistem Manajemen PT Propan Raya Cabang Semarang

PT Propan Raya Cabang Semarang memiliki tiga tipe produk, diantaranya :

- a. Produk tipe Proyek
- b. Produk tipe Retail
- c. Produk tipe Custom

Perbedaan masing-masing tipe produk diambil berdasarkan permintaan customer. Pada produk cat tipe proyek, biasanya customer bisa mengambil barang dengan warna yang sudah tersedia dari gudang (retail). Namun, produk cat tipe proyek juga bisa memilih cat yang tidak tersedia (custom) yang mengharuskan perusahaan memproduksi warna baru yang tidak ada di pasaran. Sedangkan, customer yang memilih

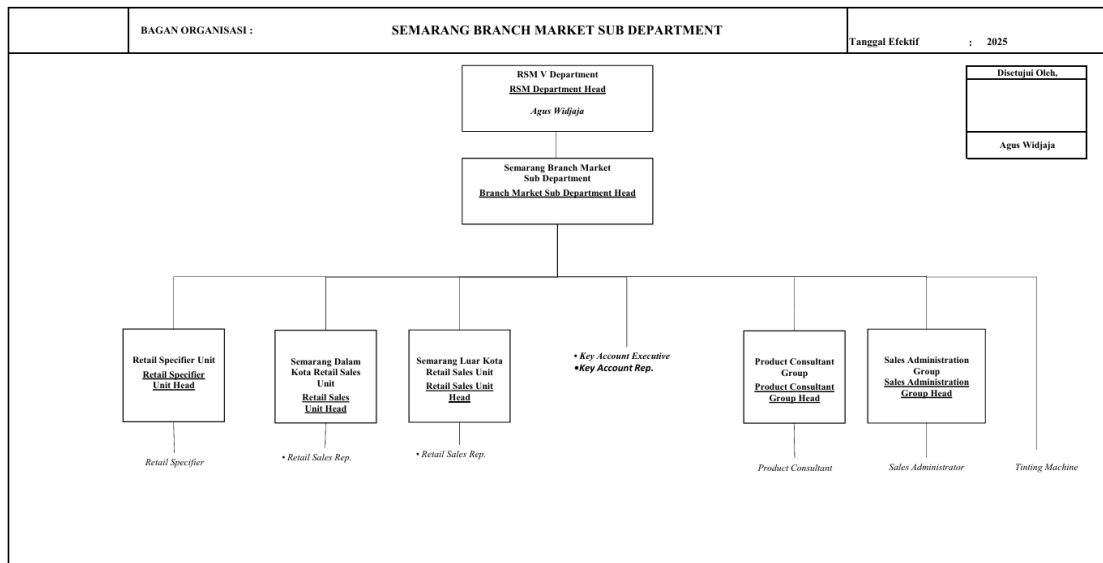
produk cat tipe retail, adalah customer yang memilih warna cat yang sudah tersedia di dalam catalog PT Propan Raya Cabang Semarang. Kemudian, untuk barang tipe custom, customer memilih sebuah barang yang harus disediakan dan diciptakan dengan ekspektasi customer itu sendiri.

Alur kegiatan atau proses manajemen yang terjadi di PT Propan Raya Semarang secara singkat digambarkan seperti pada alur dibawah ini :

Dimulai dari proses masuknya spesifikasi produk yang diminta ke divisi *retail* → menentukan warna pada sub divisi *color matching* → pengecekan kesesuaian permintaan di divisi *quality control* → spesifikasi produk dikirim oleh sub divisi *sales* ke *customer* untuk di *review* → di pastikan kembali ke sub divisi *color matching* → produksi masal dilakukan di sub divisi *mini factory* → disimpan oleh divisi gudang → dikirim oleh sub divisi *logistic* → *invoice* dikirimkan oleh sub divisi *sales* → pembayaran diselesaikan oleh divisi keuangan.

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sebuah susunan sistem pekerjaan yang dibagi berdasarkan tugas, sistem komunikasi dan sistem pelaporan guna mempermudah jalannya sebuah organisasi mencapai tujuan. Struktur organisasi dibuat untuk menentukan sebuah pekerjaan yang dibagi berdasarkan kelompok dan guna memberikan kemudahan dalam koordinasi tugas secara formal (Putri et al, 2022) Adanya struktur organisasi didalam perusahaan diharapkan mampu menciptakan pekerjaan yang sistematis sesuai jalur dan menetapkan tanggung jawab masing -masing individu, mengatur pekerjaan dan menjaga hubungan antar anggota organisasi terhubung secara struktur. Berikut struktur organisasi dari PT Propan Raya Cabang Semarang



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT Propan Raya Cabang Semarang

Sumber: PT Propan Raya Cabang Semarang (2025)

1.1.4 Latar Belakang Masalah

Cat merupakan sebuah produk yang diproduksi banyak perusahaan dengan jutaan spesifikasi mulai dari warna, harga dan kualitas barang. PT Propan Raya, perusahaan anak bangsa, dituntut untuk lebih efisien dan inovatif agar bisa bertahan dan memenangkan persaingan industri yang semakin ketat di pasar global. Keberhasilan perusahaan untuk bertahan tergantung pada seberapa cepat perusahaan beradaptasi secara efektif dari gangguan eksternal maupun internal. Sistem manajemen yang efektif mampu membantu perusahaan membaca pergerakan pasar, membaca harapan customer dan menjamin komitmen jangka panjang dalam memberikan yang terbaik ke pelanggan (Khan dan Arshad, 2025). Hal ini harus diperkuat dengan melakukan pengukuran kualitas manajemen yang disebut Total Quality Management (TQM).

TQM adalah sebuah strategi yang sudah digunakan dan menjadi pilihan terbaik untuk mengetahui sebuah perusahaan memiliki performa terbaik, dimana perusahaan yang mengimplementasikan sistem TQM mampu memproses kenaikan kualitas sistem kinerja didalamnya (Sadikoglu dan Olcay, 2014). Fleksibilitas adalah sebuah syarat untuk

menjadi kreatif (Farooq, 2017). Selain itu, syarat untuk melakukan TQM dengan hasil yang maksimal adalah memiliki sumber daya manusia yang terbuka akan kesempatan baru serta menerima kesalahan dan resiko yang akan dihadapi (Prajogo and Sohal 2006).

Wassan et al., (2022) menyatakan bahwa performa perusahaan dan keberlangsungan perusahaan sangatlah erat bergantung pada TQM yang dilaksanakan oleh perusahaan itu sendiri. Maka dari itu, perusahaan harus mengutamakan TQM yang ada di dalam untuk mengetahui performa perusahaan sudah dijalankan dengan baik atau masih memerlukan evaluasi.

Upaya PT Propan Raya untuk menggapai salah satu visinya menjadi perusahaan yang paling inovatif dalam memproduksi cat dan bahan bangunan berkualitas dunia mengharuskan perusahaan menilai kualitas manajemennya setiap saat. Dengan adanya Total Quality Management (TQM), perusahaan dapat membuat keputusan tepat yang diambil dari 11 unsur penting TQM, diantara kerjasama tim, tingkat kepuasan pelanggan, hingga pelatihan dan edukasi dasar bagi para karyawan di dalam perusahaan (Pambreni et al. 2019) sehingga perusahaan mampu mendominasi pasar dunia.

Total Quality Manajemen yang sudah berjalan di PT Propan Raya Cabang Semarang diantaranya (1) perusahaan memiliki kepuasan pelanggan yang signifikan, (2) mempunyai komitmen jangka panjang untuk lebih baik, memberikan Pendidikan, (3) pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah ditulis diatas, penulis dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah PT Propan Raya Cabang Semarang sudah mengimplementasikan Total Quality Manajement ?
2. Bagaimana TQM mampu meningkatkan kualitas manajemen di PT Propan Raya ?

1.3 Tujuan Magang

Dalam proses kegiatan magang yang akan dilakukan oleh mahasiswa pasti terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai selama proses magang. Adapun tujuan dari kegiatan magang ini adalah: (1) Agar mahasiswa memperoleh keterampilan dan pengalaman kerja praktis sehingga secara langsung dapat memecahkan permasalahan yang ada dalam kegiatan di bidangnya. (2) Agar mahasiswa dapat melakukan dan membandingkan penerapan teori yang diterima di jenjang akademik dengan praktek yang dilakukan di lapangan. (3) Meningkatkan hubungan kerja sama yang baik antara perguruan tinggi, pemerintah, dan, perusahaan. (4) Mengumpulkan informasi sebagai kebutuhan Laporan Tugas Akhir Magang.

1.4 Target Magang

Sebagai katalis dari tercapainya tujuan-tujuan magang yang sudah disebutkan diatas, adalah manfaat yang diharapkan berguna bagi :

Mahasiswa :

- a. Mendapatkan pengalaman kerja untuk kebutuhan masa depan
- b. Mengetahui secara real tentang bagaimana dunia pekerjaan
- c. Menambah relasi yang lebih luas yang berguna untuk masa depan

Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia :

- a. Sebagai sarana untuk menjalin kerjasama antara institusi pendidikan dengan perusahaan serta menjadi sarana bagi institusi untuk menyebarluaskan eksistensinya sebagai institusi pendidikan.
- b. Sebagai evaluasi dan refrensi pula guna meningkatkan mutu pendidikan di dunia perkuliahan agar kualitasnya lebih baik lagi.

Perusahaan :

- a. Memberikan kesempatan pada mahasiswa supaya mengenal lebih dalam tentang perusahaan.
- b. Mahasiswa yang melaksanakan Magang bisa membantu dalam pengerjaantugas - tugas kantor di unit - unit kerja.

- c. Memanfaatkan mahasiswa untuk dapat membantu memecahkan masalah-masalah yang dihadapi oleh instansi, sesuai dengan kemampuannya.
- d. Menjadi momentum sebagai penyambung hubungan yang baik antaraperusahaan dengan kampus Universitas Islam Indonesia
- e. Dapat menjadi bahan informasi tambahan bagi perusahaan untuk mengevaluasi bagian yang dipelajari oleh mahasiswa.

1.5 Bidang Magang

Magang yang dilakukan memiliki bidang yang difokuskan ke Manajemen Operasional.

1.6 Lokasi Magang

Pelaksanaan magang bertempat di Divisi Retail, PT Propan Raya, cabang Semarang, Jawa Tengah.

1.7 Jadwal Magang

Adapun pelaksanaan kegiatan magang dilakukan kurang-lebih selama empat bulan, dimulai pada tanggal 1 Oktober 2022 dan berakhir pada tanggal 31 Januari 2023.

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

Manajemen operasional didalamnya ada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta kontrol terhadap sumber daya (baik manusia ataupun alat) supaya tercapainya peran (manajemen operasi) yang menjadikan sebuah organisasi menjadi lebih efisien dan efektif (Zhang et al., 2019). Hal ini meliputi keputusan mengenai produksi barang, pengembangan layanan, sistem operasi, manajemen waktu, pengelolaan inventaris, *stock opname*, dan pemberdayaan sumber daya manusia. Hal ini juga diperkuat oleh Faiq et al., (2021). Manajemen operasional merupakan metode pengelolaan yang menyeluruh dan optimal yang memperhatikan perihal tenaga kerja, barang-barang seperti mesin, bahan-bahan mentah, peralatan, atau produk yang sekiranya bisa dijadikan sebuah produk barang atau jasa yang bisa dijual belikan.

Dewasa ini perkembangan situasi pada manajemen operasional terus berkembang bersamaan dengan pembaharuan teknologi yang terus menerus, serta perekonomian (lokal maupun internasional) sejalan dengan permintaan pasar yang bertambah dan fleksibel. Akhmatova et al.(2022) mengatakan TQM menjadi sebuah catatan yang mewakili kualitas sebuah kategori terbuka untuk mendapatkan pencapaian baru yang belum ada dari segi pengetahuan dan proses teknologi yang mampu mempertemukan harapan customer dan mencapai level kompetisi

2.1.2 Total Quality Management (TQM)

Di pertengahan tahun 1950, filosofi TQM muncul di negara Jepang dengan nama Total Quality Control (TQC) yang akhirnya disempurnakan menjadi Total Quality Management (TQM) yang kita kenal saat ini (Maganga dan Taifa, 2023). TQM adalah sebuah konsep Dimana kualitas bukan sekedar kata untuk dikontrol, melainkan kualitas

harus di jaga (Elibal dan Özceylan, 2022). Tidak hanya itu, Saha et al., (2022) menyatakan bahwa sebuah bisnis akan bisa bertahan secara performa dengan mengadopsi konsep Total Quality Management khususnya di industri 4.0 yang bersamaan dengan penggunaan teknologi didalamnya. Selain itu, syarat untuk melakukan TQM dengan hasil yang maksimal adalah memiliki sumber daya manusia yang terbuka akan kesempatan baru serta menerima kesalahan dan resiko yang akan dihadapi (Prajogo dan Sohal, 2006). Mempertimbangkan 10 unsur dari Pambreni et al., (2019) bahwa terdapat 10 unsur utama TQM yang berfokus pada:

- a. *Strategically Based* (SB)
- b. *Customer Focus* (CF)
- c. *Obsession with quality* (OQ)
- d. *Scientific approach* (SA)
- e. *Long-term commitment* (LC)
- f. *Teamwork* (TW)
- g. *Continual process improvement* (CI)
- h. *Education and training* (ET)
- i. *Freedom through control* (FC)
- j. *Unity of purpose* (UP)
- k. *Employee involvement and empowerment* (EI)

Salah satu unsur utama yang paling penting pada penerapan TQM adalah *Customer Focus*, unsur kepuasan pelanggan ini harus dilaksanakan ketika individu perusahaan bertemu dengan pelanggan pertama kali. Kesuksesan sebuah perusahaan tergantung pada seberapa baiknya perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dan menjawab permintaannya (Attakora-Amaniampong et al. 2014). Tidak hanya itu, *Teamwork* dalam perusahaan juga sangat diperhitungkan pada pelaksanaan TQM. Seperti yang dinyatakan oleh Parumasur dan Govender (2013), individu maupun masukan dari tim (sekelompok karyawan) untuk menyelesaikan tugas bergantung pada kemampuan,

pengalaman, kompetensi, pengetahuan, keahlian dan kapabilitas guna menerapkan TQM. Dengan lingkungan yang mendukung dan saling terkoneksi, empati dalam tim dan kerjasama bertujuan menembus Batasan dan rintangan yang dihadapi tiap individu, departemen dan karyawan-karyawan yang sedang mengalami kesulitan dalam mencapai target kerjanya.

Bahaya pada perusahaan bisa terjadi dikarenakan kurangnya obsesi meningkatkan kualitas TQM dan menghasilkan produk yang kurang baik untuk perusahaan sajikan ke hadapan pelanggan. Hal ini terjadi dikarenakan adanya korelasi antara obsesi meningkatkan kualitas dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan hasil penelitian Fatimah et al., (2016). Unsur *Continual process improvement* pada penerapan TQM juga menjadi kepentingan tersendiri ketika terjadi krisis yang mengharuskan melakukan perubahan besar-besaran agar perusahaan bisa bertahan dan membuktikan bahwa perusahaan bisa menembus pasar di level berbeda walaupun krisis sedang terjadi (Putri, 2019). Resiko gagalnya perusahaan menjawab pasar dapat diatasi dengan pelatihan dan edukasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Pada dasarnya, pelatihan dan edukasi karyawan tentang sistem manajemen maupun produk merupakan alat yang efektif pada penerapan proses manajemen yang mengacu pada motivasi dan perilaku karyawan saat bertemu langsung dengan pelanggan (Testa et al. 2024)

2.1.3 Customer Knowledge Management

Salah satu tujuan adanya manajemen pengetahuan pelanggan adalah untuk membangun dan mengembangkan kompetensi sebuah perusahaan (Nejatian et al. 2011). Dalam kasus ini, manajemen pengetahuan pelanggan dapat meningkatkan performa perusahaan, Dimana manajemen pengetahuan pelanggan merupakan sebuah sistem yang bermain sangat penting untuk memperkuat (Mardani et al. 2018)

2.1.4 Kinerja Perusahaan

Menurut Apriliani dan Dewayanto (2018) Kinerja perusahaan adalah hasil dari kegiatan atau aktivitas perusahaan yang dapat menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan. Sedangkan Sutrisno (2019) menyebutkan bahwa, kinerja perusahaan bisa dilihat dari 4 (empat) hal yakni Kinerja Keuangan, Kinerja Penjualan, Kepuasan Pelanggan dan Proses Internal yang terjadi di perusahaan.

2.1.5 Kinerja Operasi

Kinerja operasional diartikan oleh Santoso et al., (2022) sebagai pemantauan pencapaian program yang sedang berlangsung secara terus menerus. Pengukuran kinerja ini dilakukan oleh administrator khusus terkait program, hasil program baik dalam bentuk produk maupun jasa atau layanan. Sedangkan menurut Handoko (2010), kinerja operasional mengacu pada pelaksanaan kegiatan manajemen dalam pemilihan, perencanaan, pembaharuan, penggunaan dan pengendalian sistem produksi. Dengan kata lain, efisiensi operasional mengukur kinerja perusahaan terhadap standar atau indikator efisiensi, efektivitas dan tanggung jawab sosial, seperti: Produktivitas, siklus, dan kepatuhan terhadap peraturan. Secara lebih khusus, tujuan-tujuan ini berkaitan dengan hal-hal berikut:

- a. Efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan dalam penggunaan aset dan sumber daya lainnya.
- b. Melindungi perusahaan dari kerugian.
- c. Memastikan bahwa semua karyawan bekerja secara efisien dan jujur untuk mencapai tujuan dan sasaran tanpa pengeluaran yang berlebihan atau berlebihan.
- d. Berbagai pihak (karyawan, vendor, dan pelanggan) mengutamakan kepentingannya dan mengutamakan kepentingan perusahaan.

Secara umum, setiap perusahaan mendefinisikan strategi dan tujuan perusahaannya, kemudian mengidentifikasi tujuan kinerja operasional yang harus dipenuhi untuk mencapai strategi perusahaan tersebut. Selanjutnya, perusahaan menentukan alat ukur untuk menentukan apakah tujuan kinerja operasional merek terpenuhi. Dari

sini dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya untuk mencapai tujuan organisasi dalam kegiatan operasional yaitu pelaksanaan kegiatan:

a. Perencanaan (*planning*)

Merupakan keputusan tentang penciptaan metode untuk melakukan kegiatan produktif.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Merupakan keputusan perencanaan jangka panjang tentang tingkat produksi atau peramalan permintaan dasar, serta keputusan jangka pendek tentang jadwal kerja dan kepegawaian.

c. Pengarahan (*directing*)

Merupakan keputusan dibuat dalam sistem produksi berdasarkan tujuan organisasi, perubahan kebutuhan dan manajemen

d. Pengawasan (*controlling*)

Merupakan Prosedur yang melibatkan pelaksanaan tindakan korektif dalam kegiatan yang berkaitan dengan produksi barang atau penyediaan jasa.

Efisiensi operasi adalah kemampuan perusahaan untuk menjalankan usahanya. Pengukuran kinerja menjadi acuan bagi manajemen perusahaan dalam menetapkan kebijakan perusahaan. Kinerja perusahaan baik atau tidak, dapat dilihat dari aspek-aspek yang ada, baik penilaian keuangan maupun non keuangan. Hasil operasi perusahaan merupakan salah satu aspek yang dipertimbangkan investor ketika mempertimbangkan keputusan investasi mereka di perusahaan.

2.1.6 Hubungan Total Quality Management dan Kinerja Perusahaan

Menurut penelitian Sutrisno (2019), kinerja operasional perusahaan sangatlah dipengaruhi oleh TQM (*Total Quality Management*). Namun, TQM hanyalah sebuah alat / kendaraan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan, bukan jawaban dari peningkatan kinerja perusahaan. Tanpa TQM sebagai dasar penilaian Kinerja perusahaan, peningkatan kualitas di bagian penting mulai dari kepuasan pelanggan hingga masalah internal sulit diatasi.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pelaksanaan Magang

3.1.1. Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan program magang yang berlokasi di PT Propan Raya Cabang Semarang ini dilaksanakan selama kurang lebih empat bulan, terhitung dari tanggal 3 Oktober 2022 – 31 Januari 2023. Pelaksanaan kegiatan magang di PT Propan Raya Cabang Semarang dilaksanakan langsung dengan sistem *Work From Office* dengan enam atau lima hari kerja setiap minggunya tergantung pada total jam kerja yang diberikan. Magang dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai Jumat apabila masuk dari jam 08.00 sampai dengan 16.00, serta setengah hari kerja pada hari sabtu dengan total 40 (empat puluh) jam kerja per minggu.

3.1.2 Penyesuaian Program Kerja

Selama menjalani program magang dan observasi di PT Propan Raya Cabang Semarang, penulis menghadapi berbagai macam situasi seperti perubahan program kerja. Awalnya penulis berfokus pada Divisi Retail, namun penulis dipercayakan untuk melakukan magang disemua divisi dan sub divisi pada perusahaan selama empat bulan. Tim dari divisi HR menyarankan penulis untuk mengikuti semua rangkaian kegiatan harian di setiap divisi dan rangkaian bulanan sampai dengan kegiatan CSR agar merasakan dinamika sistem manajemen yang terjadi didalam perusahaan secara total. Berikut kegiatan pelaksanaan magang yang dilakukan penulis selama empat bulan di PT Propan Raya Cabang Semarang :

a. Mengetahui perusahaan dan produk

Sesuai dengan peraturan perusahaan, pemegang harus melakukan kegiatan prosedural seperti karyawan baru, yaitu Pengenalan perusahaan secara menyeluruh termasuk regulasi yang ada di dalamnya dan penjelasan produk-produk Propan, serta bagaimana fungsi kegunaannya (mulai dari produk unggulan hingga produk custom milik

industri). Kegiatan pengenalan ini, tidak hanya dilakukan oleh anak magang atau karyawan baru, posisi seperti satpam (*outsourcing employee*) juga harus melewati tahap pengenalan bahan dasar cat agar dapat menerangkan kepada customer jika sewaktu-waktu diperlukan. Tidak hanya itu, penulis juga dikenalkan standar kualitas yang harus dilewati sub divisi Color Matching agar menjaga kepuasan pelanggan

b. Mempelajari *colour matching* dan melakukan *QC* sesuai standar perusahaan

Penulis ditempatkan di Divisi CM dan QC selama 3 minggu untuk mempelajari warna stain, *mengenal waterbased stain*, reaksi dari bahan-bahan kimia pendukungnya, serta bagaimana proses melakukan QC pada produk yang akan di cek kualitasnya. Pada divisi CM penulis belajar mengenal warna dasar, *mixing* cat manual dan mesin otomatis, mempelajari teknik-teknik dalam pengecatan, dan membuat panel pembandingan warna dan tehnik. Sedangkan pada divisi QC, penulis mempelajari cara pengecekan pada produk berdasarkan kebutuhan apa yang ingin dicari. Teknik mencari NV dan netto, dan teknik mencari ketebalan cat menggunakan aplikator film.

c. *Trial* sistem baru pada TMS Gudang

Penulis diminta membantu Divisi Gudang dalam mempersiapkan sistem baru yang akan digunakan pada web atau aplikasi yang diberikan pusat secara nasional. Dalam rangka *trial* sistem baru pergudangan, penulis diminta memahami proses mulai dari barang datang hingga barang keluar.

d. Pengambilan pass foto

Penulis diminta membantu divisi personalia untuk melakukan dokumentasi pass foto karyawan, mentransfer dan mengolah data foto ke web sistem PT Propan Raya dan melakukan editing sesuai standarisasi perusahaan.

e. Membersamai kegiatan operasional *branch manager*

Penulis bersama brench manager Propan cabang Semarang sering melakukan kunjungan (*visist*) ke beberapa toko dan atau customer besar, menemani manajer cabang dalam melakukan negosiasi,

melakukan pengawasan dan kontrol pekerjaan RSR di lapangan, ikut menyambut manajemen atau tim pusat (dari jakarta) dalam rangka kunjungan cabang, serta kunjungan ke cabang propan lain dan PIC (propan inspiration center) lain di luar semarang. Penulis juga sering diikutkan dalam rapat koordinasi mingguan dan bulanan, sekaligus *upgrading skills*.

Tidak jarang pula penulis diminta oleh BM untuk ikut tim manajemen event dalam mempersiapkan even di luar maupun dalam kota, diajak oleh tim RPP dalam menangani komplain produk, maupun service dari customer, bersama PMOX melakukan pengecekan kesiapan mesin dan *maintenance* berkala terhadap mesin-mesin di area semarang, mengamati prosedur pengambilan barang urgent dan melakukan pengiriman barang urgent bersama PMOR dan tim TA (disini penulis, PMOR, dan TA sekaligus mengecek lokasi pengecetan dan mengedukasi cara penggunaan yang tepat, dan bersama *Head Product Consultant* keliling ke beberapa toko untuk melakukan pengawasan serta pengorganisiran kepada PC di toko mitra (melakukan pengecekan berkala untuk menjaga SOP berjalan dengan baik).

3.1.3 Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang

Selama menjalankan program kegiatan magang di PT Propan Raya Cabang Semarang, penulis mendapatkan banyak pengalaman, wawasan, keterampilan serta ilmu pengetahuan yang sebelumnya belum pernah terbayangkan akan didapatkan jika tidak magang di perusahaan ini. Penulis menyadari situasi nyata dunia kerja di industri cat yang sesungguhnya dan akan dijadikan catatan sebagai bentuk persiapan menjadi wirausaha kedepan untuk memperlakukan karyawan dengan sebaik-baiknya

Selama menjalankan aktivitas magang, penulis merasa mendapatkan banyak factor pendukung dalam pelaksanaannya. Salah satu diantaranya adalah bimbingan para ahli dibidang cat, mulai dari bimbingan dari Branch Manager untuk berkomunikasi dengan para customer, karyawan toko dan pemilik toko dari MO (*Modern Outlet*) dan TO (*Traditional Outlet*) toko cat. Tidak hanya itu, penulis juga

diajarkan menentukan nilai growth sebuah bisnis dan target omset yang harus dicapai oleh para pimpinan perusahaan. Selain itu, penulis juga dibimbing oleh divisi marketing untuk menentukan promo-promo yang harus dilakukan guna menaikkan omset serta mendapat bimbingan langsung dari karyawan divisi gudang untuk menentukan *safety stock*.

3.1.4 Faktor Penghambat Pelaksanaan Magang

Selama magang di PT Propan Raya Cabang Semarang, tentunya penulis juga menemukan hambatan. Hal ini akan menjadi pengalaman yang sangat berharga untuk penulis dalam mengembangkan usaha penulis setelah kelulusan nanti

Selama menjalankan aktivitas magang, penulis merasa ada satu hal yang menghambat yaitu keterbatasan memberikan masukan atau pandangan berbeda dalam perusahaan sebagai posisi anak magang. PT Propan Raya merupakan perusahaan yang sangat besar dan sudah ada di beberapa negara, tidak dipungkiri sistem yang sudah dibuat juga tidak bisa sembarangan untuk berubah apalagi hanya dengan sebuah pendapat. Berbeda dengan perusahaan yang lebih kecil, pendapat orang luar seperti anak magang tentunya akan lebih diperhitungkan daripada di perusahaan berskala global. Namun, hal inilah yang menjadikan penulis lebih banyak fokus belajar untuk mendapatkan ilmu daripada memikirkan factor penghambat yang terjadi selama magang di PT Propan Raya Cabang Semarang

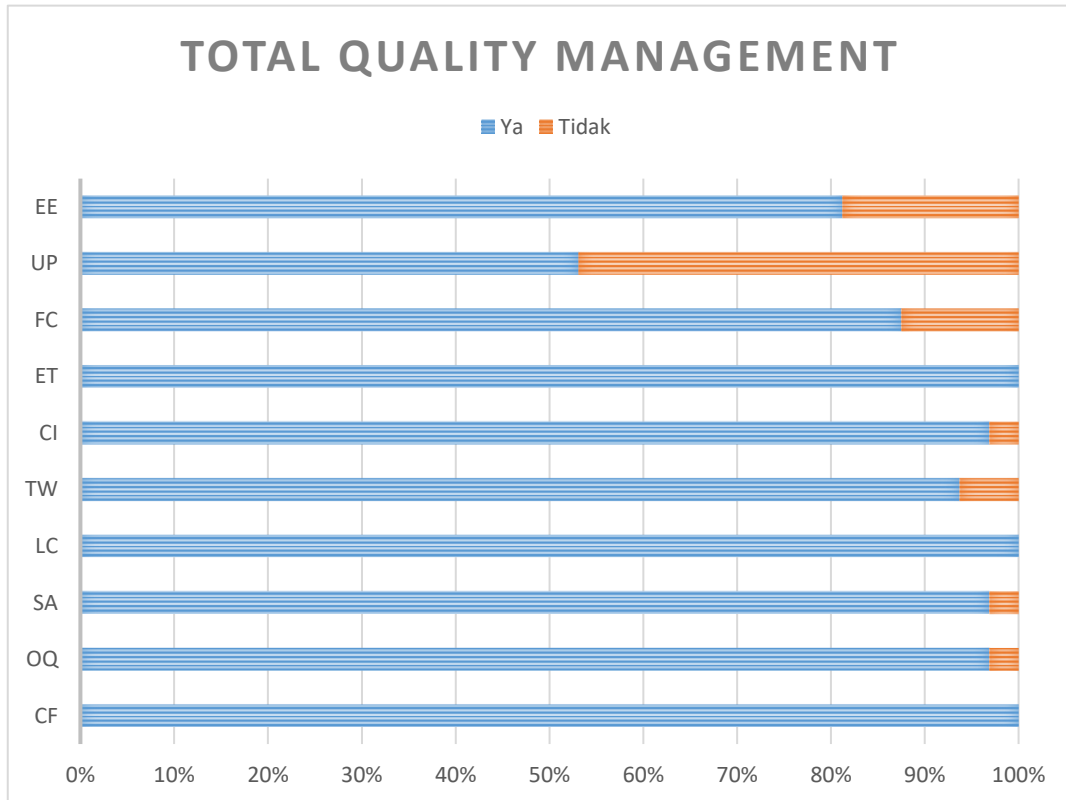
3.2 Hasil Analisa Data Kualitatif

3.2.1 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data diambil dari wawancara deskriptif dan data dari pembagian kuisioner kepada karyawan PT Propan Raya Cabang Semarang Divisi Retail. Penulis Menyusun 11 (sebelas) pertanyaan yang dapat di jawab dengan Ya/ Tidak oleh para karyawan yang menyangkut Total Quality Management (TQM). Hasil dari pengambilan data tersebut dikumpulkan dan dijadikan tabel persentase yang menggambarkan kesetujuan atau ketidak setujuan narasumber dalam

implementasi TQM yang sudah diterapkan oleh PT Propan Raya Cabang Semarang.

Tabel 1.1 Data kuisioner TQM PT Propan Raya Cabang Semarang Divisi Retail



Sumber : 36 Narasumber PT Propan Raya Cabang Semarang Divisi Retail

3.2.2 Pembahasan

Hasil dari pengambilan data kuisioner TQM di perusahaan PT Propan Raya dari 32 responden dengan berbagai macam usia range 19 - 48 tahun menunjukkan bahwa 100% perusahaan memiliki kepuasan pelanggan yang signifikan, mempunyai komitmen jangka panjang untuk lebih baik, memberikan pendidikan dan pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru kepada karyawan.

“Saya rasa pelanggan puas dengan produk kami dan cukup puas untuk jasa kami. Ada masanya sebagian pelanggan yang merasa tidak puas, seperti pada saat sistem retur produk berubah dari manual menjadi lewat website pada tahun 2021. Hal ini kami ketahui melalui survey ISO melalui Google Form” (Agung Kartono, Kepala Sales Cabang Semarang).

“Kami memiliki Balance Scorecard, dimana customer harus mendapatkan apa yang diharapkan sesuai dengan ekspektasinya, dan PT Propan Raya berkomitmen dalam memberikan kepuasan pelanggan atas barang yang sudah dibeli dan memberikan nilai tambah serta kemudahan bagi customer dalam memakai barang yang dibeli. Adapun beberapa customer focus yang dilakukan PT. Propan Raya adalah memberikan konsultasi produk secara gratis, memberikan supervise pada saat customer melakukan pengecatan supaya mendapatkan hasil yang sesuai dengan produk yang dibeli, mengunjungi project customer untuk memberikan saran produk yang tepat guna dan tepat sasaran” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

Menurut penulis, customer PT Propan Raya sangat puas dengan service yang diberikan kepada mereka karena selama saya magang, ketika terjadi complain dari pelanggan PT Propan Raya langsung melakukan evaluasi di divisi yang bermasalah dan langsung memberi respon cepat tanggap ke pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa 96,9% responden menginginkan adanya peningkatan kualitas di perusahaan, menggunakan data sebagai dasar pengambilan keputusan, merasa perusahaan melakukan perbaikan berkesinambungan secara terus menerus.

“Selama ini kami mengambil keputusan selalu melalui data misalnya target penjualan. Keputusan diambil dari data yang ada dan diputuskan dengan cara Top Down” (Agung Kartono, Kepala Sales Cabang Semarang).

“ Kami selalu mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan dari user yang memerlukan pengecatan, hal ini juga dapat dilihat range produk yang dihasilkan selalu bertambah setiap periode, lahirnya produk produk baru yang inovatif. Didalam teknologi juga selalu mengikuti perkembangan yang ada, Dimana konsep dari production harus tepat guna dan tepat sasaran, sehingga bagaimana menghasilkan produk dengan baik dan benar dengan cepat tepat dan sesuai. Kemajuan perkembangan teknologi akan mendukung kecepatan proses

hal ini bisa dilihat di area production bisa membuat produk hanya dengan 1 alat tetapi bisa langsung membuat 3 /4 produk yang berbeda. Dimana teknologi yang dilakukan adalah dengan penambahan shaft mixer sedang mixernya hanya 1 saja. Dengan memanfaatkan teknologi yaitu membuat mixer gerser” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

Menurut penulis, selama magang berlangsung, perusahaan selalu bergerak menggunakan data dengan cara melakukan rapat evaluasi mingguan dalam membaca tingkat *growth* perusahaan baik secara penjualan dan teknis.

Selanjutnya, 93,9% responden menjawab bahwa perusahaan mengutamakan kerjasama dalam bekerja.

“Kerjasama antar divisi sangat penting karena tiap divisi tidak bisa bekerja sendiri tanpa bantuan divisi lain. Contohnya apabila mesin cutting rusak kita perlu kerjasama dengan tim teknikal, sama juga dengan tim marketing. Tanpa tim marketing, tidak ada penjualan produk” (Agung Kartono, Kepala Sales Cabang Semarang).

“Kerjasama selalu diutamakan hal ini bisa dilihat dengan adanya sharing KPI (Key Performance Indicator) antar bagian, sehingga semua bagian ada sharing KPI untuk mencapai hasil yang ditentukan oleh management. Sharing KPI ini akan membuat semua karyawan untuk melihat yang sama, tujuan yang sama, target yang sama, sehingga tidak ada karyawan yang bekerja untuk diri sendiri / demi kepentingan bagiannya saja. Karena kita sadar bahwa organisasi akan berjalan jika antar bagian tau tugas dan fungsinya dengan baik dan menjalankan dengan penuh tanggung jawab” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

Menurut pendapat penulis, Kerjasama pada perusahaan PT Propan Raya lebih ke komunikasi antar divisi yang transparan sehingga memudahkan kerjasama sub divisi dalam kinerja perusahaan.

Kemudian 87,5% responden memberikan jawaban bahwa perusahaan memberikan kebebasan bagi karyawan namun tetap sesuai

dengan peraturan perusahaan dalam menjalankan tugas/ tanggung jawab masing-masing pribadi.

“Seperti yang saya katakan sebelumnya, PT Propan Raya menggunakan Topdown bukan Bottomup dalam mengambil keputusan atau membuat peraturan baru” (Agung Kartono, Kepala Sales Cabang Semarang).

“Kami memiliki SOP yang akan membatasi kewenangan karyawan sesuai dengan fungsinya. Karyawan diberikan kebebasan dalam melakukan pekerjaan, inofatif selama masih dalam ruang SOP yang berlaku. Karena organisasi sudah besar cabang juga diberi wewenang sesuai aturan yang telah ditentukan” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

Penulis menyatakan bahwa di divisi retail PT Propan Raya diberikan kebebasan lebih oleh perusahaan namun tetap KPI targetnya harus tercapai.

Hal ini juga didukung oleh jawaban responden sebesar 81,3% yang menyatakan bahwa perusahaan melibatkan dan memperdayakan karyawan dalam pengambilan keputusan.

“Apa yang terjadi dilapangan jika ada masalah maka kami akan meminta informasi team lapangan dan menanyakan menurut orang lapangan seperti apa dan masukannya seperti apa. Dari informasi yang didapat maka dapat dijadikan sebagai alternatif dasar pengambilan keputusan, sebelum keputusan itu akan dijalankan bersama sama. Karyawan juga diberi kesempatan untuk mengungkapkan ide dan masukannya ketika meeting, karyawan juga diberi kesempatan untuk memaparkan solusi apa saja yang bisa dilakukan. Dari dasar ini tetap seorang pemimpin akan menimbang menganalisa dan akhirnya memutuskan alternatif yang diambil” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

Menurut penulis, karyawan diberikan hak bersuara ketika rapat karena mereka yang lebih mengenal medan operasional yang dijalankan, kemudian hasil diskusi akan di rangkum dan diberikan kepada manajemen PT Propan Raya sebagai pertimbangan membuat keputusan lebih lanjut.

Sedangkan, 53,1% responden merasa seluruh karyawan perusahaan mempunyai kesamaan tujuan dalam bekerja.

“PT. Propan Raya disetiap cabang harus mempunyai tujuan yang sama, jelas akan target yang diberikan pusat dicabang, sehingga dengan kejelasan target perusahaan akan membuat semua karyawan bergerak kearah yang sama dalam komando yang sama. Di Propan kita implementasikan KPI (Key Performance Indicator), antar bagian dilakukan penyalarsan KPI. KPI yang ada menjadi alat ukur keberhasilan suatu cabang, keberhasilan suatu bagian dan keberhasilan karyawan individu sesuai dengan peran dan tanggung jawab yang sudah diberikan. Dalam mengelola karyawan yang jumlahnya bisa ratusan maka setiap cabang harus rutin mengadakan koordinasi / meeting berkala antar bagian, untuk selalu melihat target yang sudah diberikan / membuat strategy bersama sama untuk menunjang ketercapaian target yang diberikan. Dan jika ada permasalahan yang terjadi di bahas dalam meeting koordinasi untuk mencari solusi terbaik dan komitmen menjalankan solusi yang sudah dibuat” (Agus Widjaja, Regional Sales Jawa Tengah).

“Setiap karyawan memiliki target yang harus dikejar yang pada akhirnya memiliki tujuan yang sama dengan PT Propan Raya” (Agung Kartono, Kepala Sales Cabang Semarang).

Menurut penulis, selama magang, PT Propan Raya memiliki satu tujuan namun setiap individu memiliki target yang berbeda-beda walaupun hasil akhir yang diharapkan yakni demi kemajuan PT Propan Raya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman penulis ketika melaksanakan kegiatan magang di PT Propan Raya Kota Semarang selama 4 bulan, penulis berhasil mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Penulis menyimpulkan bahwa PT Propan Raya termasuk salah satu perusahaan sudah mengimplementasikan TQM. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuisioner yang menghasilkan data 8 dari 10 unsur utama TQM mendapat nilai > 90% diantaranya : (1) perusahaan memiliki kepuasan pelanggan yang signifikan, (2) mempunyai komitmen jangka panjang untuk lebih baik, memberikan Pendidikan, (3) pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru. Data diatas juga didukung oleh hasil wawancara beberapa pihak seperti kepala cabang.

4.2 Saran

Saran kepada PT Propan Raya dari penulis ialah perlunya peningkatan dibagian `kesamaan tujuan` dalam bekerja sebagai karyawan, hal ini berdasarkan nilai pada data tersebut hanya menyentuh angka 53,1%. Artinya masih banyak karyawan yang bisa dimaksimalkan dalam kesamaan tujuan saat bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmatova, Malika-Sofi, Antonina Deniskina, Dzhennet-Mari Akhmatova, and Larisa Prykina. 2022. "Integrating Quality Management Systems (TQM) in the Digital Age of Intelligent Transportation Systems Industry 4.0." *Transportation Research Procedia* 63:1512–20. doi:10.1016/j.trpro.2022.06.163.
- Apriliani, Mikha Tri, and Totok Dewayanto. 2018. "PENGARUH TATA KELOLA PERUSAHAAN, UKURANPERUSAHAANDAN UMUR PERUSAHAANTERHADAP KINERJA PERUSAHAAN." *Diponegoro Journal of Accounting* 7(1):1–10.
- Attakora-Amaniampong, Elvis, Andrews Salakpi, and Freda Bonye. 2014. "Total Quality Management and Its Impact on the Level of Customer Focus within Construction Project Management in Ghana." *International Journal of Business and Management Invention* 3(7):36–48.
- Elibal, Kerem, and Eren Özceylan. 2022. "Comparing Industry 4.0 Maturity Models in the Perspective of TQM Principles Using Fuzzy MCDM Methods." *Technological Forecasting and Social Change* 175:121379. doi:10.1016/j.techfore.2021.121379.
- Faiq, Sulthan Shaummil, Muhamad Rizal, and Rusdin Tahir. 2021. "ANALISIS MANAJEMEN OPERASIONAL PERUSAHAAN MULTINASIONAL." *Jurnal Manajemen* 11(2):135–43.
- Farooq, Rayees. 2017. "A Conceptual Model of Frugal Innovation: Is Environmental Munificence a Missing Link?" *International Journal of Innovation Science* 9(4):320–34. doi:10.1108/IJIS-08-2017-0076.
- Fatimah, Fatimah, Trisniarty Adjeng Moelyati, and Siera Syailendra. 2016. "The Impact of Total Quality Management Practice on Employees' Satisfaction and Performance: The Case of Mass Media's Employees." *International Journal of Human Resource Studies* 6(2):182. doi:10.5296/ijhrs.v6i2.9296.
- Khan, Muhammad Umair, and Ahmed Zia Arshad. 2025. "The Role of Sales and Technology Integration in Increasing Sales Revenue in the Corporate Market." *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science* 11(2):076–103. doi:10.22161/ijaems.112.7.
- Maganga, Deusdedith Pastory, and Ismail W. R. Taifa. 2023. "Quality 4.0 Conceptualisation: An Emerging Quality Management Concept for Manufacturing Industries." *The TQM Journal* 35(2):389–413. doi:10.1108/TQM-11-2021-0328.
- Mardani, Amirhosein, Saghni Nikoosokhan, Mahmoud Moradi, and Mohammad Doustar. 2018. "The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance." *The Journal of High Technology Management Research* 29(1):12–26. doi:10.1016/j.hitech.2018.04.002.

- Nejatian, Hadi, Ilham Sentosa, Shishi Kumar Piaralal, and Abdul Manaf Bohari. 2011. "The Influence of Customer Knowledge on CRM Performance of Malaysian ICT Companies: A Structural Equation Modeling Approach." *International Journal of Business and Management* 6(7):p181. doi:10.5539/ijbm.v6n7p181.
- Pambreni, Yuni, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, and Jacqueline Tham. 2019. "The Influence of Total Quality Management toward Organization Performance." *Management Science Letters* 1397–1406. doi:10.5267/j.msl.2019.5.011.
- Parumasur, Sanjana Brijball, and Patsy Govender. 2013. "The Importance of Teamwork, Continuous Top Management Support and Training in Bringing About TQM." *Journal of Economics and Behavioral Studies* 5(9):639–51.
- Prajogo, Daniel I., and Amrik S. Sohal. 2006. "The Integration of TQM and Technology/R&D Management in Determining Quality and Innovation Performance." *Omega* 34(3):296–312. doi:10.1016/j.omega.2004.11.004.
- Putri, ERVINA ANGGRAINI. 2019. "The Impact of Customer Focus, Obsession On Quality, Education and Training, Teamwork And Continuous Improvement On Product Quality." *Journal of Research in Management* 2(2):28–36.
- Putri, Ganis Aliefina Mulya Putri, Srirahayu Putri Maharani, and Ghina Nisrina. 2022. "LITERATURE VIEW PENGORGANISASIAN: SDM, TUJUAN ORGANISASI DAN STRUKTUR ORGANISAS." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3(3):286–99. doi:https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.
- Sadikoglu, Esin, and Hilal Olcay. 2014. "The Effects of Total Quality Management Practices on Performance and the Reasons of and the Barriers to TQM Practices in Turkey." *Advances in Decision Sciences* 2014:1–17. doi:10.1155/2014/537605.
- Saha, Palash, Subrata Talapatra, H. M. Belal, and Victoria Jackson. 2022. "Unleashing the Potential of the TQM and Industry 4.0 to Achieve Sustainability Performance in the Context of a Developing Country." *Global Journal of Flexible Systems Management* 23(4):495–513. doi:10.1007/s40171-022-00316-x.
- Santoso, Sugeng, Ratih Minanda, Rizki Swastantomo, Kusnadi Kusnadi, and Linda Syarifah. 2022. "Hubungan Karakteristik Pekerjaan, Kompensasi, Dan Kepemimpinan Transformasional, Terhadap Kinerja Operasional." *SKETSA BISNIS* 9(1):34–52. doi:10.35891/jsb.v9i1.3139.
- Sutrisno, Timotius F. C. W. 2019. "RELATIONSHIP BETWEEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT ELEMENT, OPERATIONAL PERFORMANCE AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN FOOD PRODUCTION SMEs." *JURNAL APLIKASI MANAJEMEN* 17(2):285–94. doi:10.21776/ub.jam.2019.017.02.11.

- Testa, Mario, Antonio D'Amato, Gurmeet Singh, and Giuseppe Festa. 2024. "Innovative Profiles of TQM in Banking Management. The Relationship between Employee Training and Risk Mitigation." *The TQM Journal* 36(3):940–57. doi:10.1108/TQM-01-2022-0043.
- Wassan, Asif Nawaz, Muhammad Saad Memon, Sonia Irshad Mari, and Muhammad Ahmed Kalwar. 2022. "Impact of Total Quality Management (TQM) Practices on Sustainability and Organisational Performance." *Journal of Applied Research in Technology & Engineering* 3(2):93–102. doi:10.4995/jarte.2022.17408.
- Zhang, W. J., J. W. Wang, and Yingzi Lin. 2019. "Integrated Design and Operation Management for Enterprise Systems." *Enterprise Information Systems* 13(4):424–29. doi:10.1080/17517575.2019.1597169.

LAMPIRAN

Lampiran 0.1. Surat Permohonan Izin Magang

FORMULIR PERMOHONAN MAGANG

Nama tempat magang : PT. Propan Raya I.C.C. Cabang Semarang

Alamat : Jl. Madukoro Raya Blok Aa-bb No.3, Tawangmas, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144

Telepon/Fax/Email : 0247622117

Kontak person :

Surat pengantar : diperlukan/tidak diperlukan*)

Nama mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman

NIM : 19311195

Telah lulus sejumlah : 130 SKS

Indeks Prestasi : 3.03

Pengampu Manajemen Diri : Istiyakara Muslichah, SE., MBA

Pembimbing Magang : Dessy Isfianadewi, Dr., Dra., MM.

Bidang minat : Operasional

Perkiraan mulai magang : 1 Oktober 2022

Perkiraan selesai magang : 31 Januari 2023

Bersama ini dilampirkan surat pernyataan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan magang serta bukti bahwa instansi yang dituju membuka kesempatan magang bagi mahasiswa.

Semarang, 15 September 2022



Naufal Asyraf Sudarman

Lampiran 0.2. Surat Pengantar Magang

SURAT PENGANTAR MAGANG



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ase Partadiredja
Ringsud Usaka, Gedung Citra, Depok
Semarang, Yogyakarta 55203
T. (0274) 882546, 883007, 883376;
F. (0274) 882589
E. anjali@uii.ac.id
W. econ.uui.ac.id

Nomor : 2515/WD2/10/Div.URT/IX/2022
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth
Pimpinan
PT Propan Raya ICC
Jl. Madukoro Raya Blok Aa-bb No. 3, Tawangmas, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang,
Jawa Tengah 50144

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Naufal Asyraf Sudarman
NIM : 19311195
Alamat : Jl. Mh. Thamrin Panggang Iv, Panggang, Kec. Jepara,
Kabupaten Jepara, Jawa Tengah
Tempat/Tgl. Lahir : Jepara / 23 Januari 2001
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S1)
Periode Magang : 1 Oktober 2022 - 31 Januari 2023

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 19 September 2022
Wakil Dekan Bidang Kengamaan,
Kemahasiswaan, dan Alumni,

Drs. Achmad Tohirin, M.A., Ph.D.
NIK: 903170102

Lampiran 0.3. Surat Keterangan Magang



Semarang, 1 Oktober 2022

Nomor : 001/SBM-Propan/X/2022
Perihal : Surat Balasan

Kepada Yth.
Sdr. Naufal Asyraf Sudarman

Dengan hormat,

Merujuk pada proposal dan surat nomor: 2515/WD2/10/Div.URT/IX/2022, tertanggal 19 September 2022 yang saudara ajukan tentang permohonan ijin magang di PT. Propan Raya ICC, berkaitan dengan hal tersebut, maka bersama ini kami sampaikan balasan atas permohonan tersebut bahwa untuk kegiatan magang di PT. Propan Raya ICC telah disetujui dengan periode magang terhitung tanggal 1 Oktober 2022 sampai dengan 31 Januari 2023.

Demikian surat balasan ini disampaikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 1 Oktober 2022
PT. PROPAN RAYA ICC



Andrias David Susilo Nugroho
Regional HR Sub Dept Head

Lampiran 0.4. Laporan Bulanan Pelaksanaan Magang

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : PT. Propan Raya I.C.C.
Nama Mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Periode waktu 1 Oktober 2022 sampai dengan 31 Januari 2023

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai:

PT Propan Raya merupakan perusahaan yang bergerak dibidang cat lokal dan memiliki visi menjadi perusahaan yang paling inovatif dalam memproduksi cat dan bahan bangunan kelas dunia.

Selama empat bulan magang di PT. Propan Raya I.C.C. cabang Semarang, selain mendapatkan pengalaman saya juga mendapatkan kesempatan untuk melihat dan merasakan langsung situasi nyata dalam bekerja didunia profesional, mulai dari efisiensi penggunaan keuangan perusahaan hingga manajemen pergudangan yang tertata dan rapih. Selain itu, saya belajar pentingnya SOP di lingkungan kerja bagi karyawan dan perusahaan itu sendiri. Banyak belajar dari Branch Manager dan bejabat-bejabat lainnya di PT. Propan Raya, dalam melaukan pekerjaan kita harus bisa mengutamakan prioritas, mem-breakdown masalah-masalah dan menyelesaikan dari hal paling penting. Dan belajar dari Pak Agung Kartono, selaku BM Semarang bahwa dalam melakukan tugas sebagai seorang manajer (planning, organising, leading and controlling) bahwa tidak semua karyawan dapat diperlakukan sama rata. Saya juga berkesempatan mengetahui pengadaan barang atau purechasing yang rapih dan tersistem di perushaaan PT. Propan Raya.

PT. Propan Raya memiliki kerjasama dengan beberapa kemitraan. Selama magang saya melihat bahwa kemitraan PT. Propan mengedepankan product awareness, menceritakan kerjasama yang akan terjadi tidak hanya dalam satu sisi, melainkan dua sisi (agar masing-masing pihak mendapatkan keuntungan). Selain fokus bermitra, PT Propan juga memiliki biaya atau anggaran "entertainment" yang dilakukan Propan untuk lebih dekat dan merasa akrab dengan kolega-koleganya. Anggaran ini juga diberikan kepada pejabat masing-masing divisi untuk bonding dengan bawahannya (dengan batasan tertentu).

Untuk meningkatkan *selling point*, PT Propan memiliki kerjasama dengan perusahaan asing The Singapore Environment Council (SEC) untuk mendapatkan sertifikat "Green Lable", tidaka hanya itu, tentu saja PT. Propan Raya juga memiliki sertifikat lainnya seperti SNI dan ISO 9001. Serta, PT. Propan Raya memiliki beberapa kerjasama dengan pemerintah dalam merevitalisasi bangunan-bangunan pemerintah.

PT Propan memiliki sebuah sistem achievements berantai yang akan memotivasi tiap divisi mencapai target bersamaan (tidak bekerja masing-masing). Jika satu divisi tidak mencapai target yang sudah di tetapkan, maka akan mempengaruhi divisi lainnya sehingga budaya kerjasama internal PT Propan sangat terasa.

PT Propan juga memiliki program CSR sebagai branding perusahaan dan timbal balik dalam hubungan sosial bermasyarakat. Seperti ketika Bulan Ramadhan (bagi umat muslim), PT. Propan Raya melakukan santunan kepada anak-anak Panti Asuhan yang notabennya Islam. Sedangkan ketika Hari Natal, PT. Propan Raya juga melakukan santunan ke anak-anak panti asuhan yang notabennya Kristen atau Katolik.

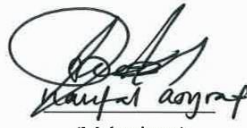
Hambatan yang dihadapi:

Hambatan yang saya alami selama magang, mungkin datang dari personal saya pribadi. Saya memami betul bahwa saya tipe pendiam yang susah sekali berbaur. Hal ini yang mungkin menjadi hambatan saya selama ini, nyatanya dalam dunia kerja hal seperti komunikasi sesama karyawan itu penmtng, apalagi dengan *customer*.

Catatan dari supervisor:

- Komunikasi dan kerja sama cukup bagus dengan pihak Internal (PT. PROPAN RAYA) dan pihak Eksternal (Customer PT. propan raya)
- Perlu ditingkatkan untuk rasa "percaya diri", lebih ditingkatkan untuk berbaur dengan lingkungan sekitar.

Semarang, 02 Februari 2023


Maulana Aoyraf
(Mahasiswa)

Menyetujui,


Agung Kartono

(supervisor)

Mengetahui,

(dosen pembimbing)

Lampiran 0.5. Daftar Hadir Magang

DAFTAR HADIR MAGANG

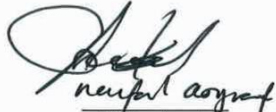
Bulan/Tahun: Oktober/2022

Nama Instansi : PT. Propan Raya Industrial Coating Chemicals
 Nama Mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01/10/2022	0 jam	Diminta libur oleh pihak perusahaan	
2	02/10/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
3	03/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan <i>company profile</i> • Dinas ke PULIFURNEKA untuk melihat salah satu program milik perusahaan mengenai edukasi “praktek pengaplikasian cat waterbased pada lapisan kayu” 	
4	04/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan <i>company profile</i> • Pergi ke PULIFURNEKA untuk melihat salah satu program milik perusahaan mengenai edukasi “praktek pengaplikasian cat solventbased (PU) pada lapisan kayu” • Penjelasan teori dasar cat 	
5	05/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan <i>company profile</i> • Pergi ke PULIFURNEKA untuk melihat salah satu program milik perusahaan mengenai edukasi “praktek pengaplikasian cat oilbased pada lapisan kayu” • Turut andil dalam membantu pengawasan ujian yang diadakan oleh perusahaan terhadap mahasiswa D1 Teknik Finishing dengan topik ujian “Finishing Transparan” • Penjelasan teori dasar cat 	
6	06/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjabaran struktur perusahaan • Pengenalan produk-produk yang dimiliki perusahaan dan pemahaman mengenai varian-varianannya 	
7	07/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan produk-produk yang dimiliki perusahaan dan pemahaman mengenai varian-varianannya 	
8	08/10/2022	0 jam	HARI LIBUR MAULID NABI	
9	09/10/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
10	10/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan warna stain • Pengenalan alat aplikasi yang digunakan untuk mengetahui ketebalan dan kualitas produk (cat) 	

11	11/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan warna stain 	
12	12/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan warna stain • Belajar mencari NV dan berat bersih (netto) • Membantu <i>color matching</i> untuk <i>sample</i> produk, sesuai kustomisasi warna dari pelanggan 	
13	13/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Waterbased stain 	
14	14/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Waterbased stain 	
15	15/10/2022	0 jam	LIBUR	
16	16/10/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
17	17/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Waterbased stain • Mengurutkan jenis produk industri berdasarkan bahan pembuatnya 	
18	18/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan cat tembok • Membantu membereskan dan merapikan berkas file SPPR 	
19	19/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan cat tembok • Membantu membuat <i>sample</i> cat “tinting” untuk customer proyek • Membuat panel NC dan PU 	
20	20/10/2022	8 jam	<p>CUTI 2 JAM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan cat tembok 	
21	21/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan PC-04 untuk PUC-786 • Membuat panel 	
22	22/10/2022	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan PC-04 untuk PUC-786 • Membantu membuat <i>sample</i> cat PU untuk customer proyek 	
23	23/10/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
24	24/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan PC-04 untuk DR DC 12200 • Membantu membuat <i>sample</i> cat SST dan PST untuk customer 	
25	25/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan PC-04 untuk DR DC 12200 	
26	26/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi NC System Clear + DUCO • Membuat panel 	
27	27/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi NL System Clear + DUCO 	
28	28/10/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi Water Based + PU System • Membuat panel 	
29	29/10/2022	0 jam	LIBUR	
30	30/10/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
31	31/10/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat panel • Update data penutupan total pembuatan formula 	

Semarang, 1 November 2022


Nurfar Aqmar
(Mahasiswa)


PT. PROPAN RAYA
INDUSTRI PETROLIUMS CHEMICALS
Agus Lestari
(supervisor)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: November/2022

Nama Instansi : PT. Propan Raya Industrial Coating Chemicals
Nama Mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Pengenalan dan penjelasan mengenai GA, sub. bagian didalamnya, jobdesc masing-masing bagian, dan jumlah SDM didalamnya• Penjelasan mengenai seluruh operasional perusahaan yang di dukung oleh GA, mulai dari pengadaan, perizinan, dan perawatan	
2	02/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati dan mempelajari mekanisme input data di web GA (program khusus)• Membantu merapikan file (hardcopy) pengajuan pengadaan barang	
3	03/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Penjelasan mengenai administrasi dan SOP ekspedisi dalam beroperasi• Penjelasan mengenai administrasi alur masuk-keluar nya barang di GA• Membantu merapikan file (hardcopy) pengajuan pengadaan barang	
4	04/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan input data permohonan bensin pada web• Merapikan <i>hardfile</i> permohonan perbaikan kendaraan	
5	05/11/2022	5 jam	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan input data permohonan bensin pada web• Melakukan input barang keluar (stock output) dari gudang umum• Koordinasi dengan pak Agus, GA building maintenance	
6	06/11/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
7	07/11/2022	0 jam	IZIN	
8	08/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati dan mempelajari kegiatan operasional sub. div. Vehicle dilapangan secara langsung• Menemani Admin GA dalam memenuhi SOP dan kebutuhan operasional perusahaan	
9	09/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan input data permohonan bensin pada web• Melakukan perhitungan KM pada inventaris mobil sewa perusahaan	

10	10/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan input data permohonan bensin pada web • Melakukan input stock barang masuk ke gudang umum 	
11	11/11/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengecekan rutin bulanan dan mendata kondisi APAR sesuai SOP perusahaan secara tertulis dan melalui web • Pengiriman APAR untuk di isi kembali 	
12	12/11/2022	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengarahan pak Bowo selaku Head GA 	
13	13/11/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
14	14/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Merapikan dan membantu menstempel sertifikat "Pelatihan Teori dan Aplikasi Cat Kayu Duko" milik SMK Negeri 1 Purworejo • Penjelasan mengenai prosedur kerja, jenis pekerjaan, dan jumlah SDM • Penjelasan mengenai peran HC dalam mendukung operasional divisi retail 	
15	15/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>input</i> data SK 2019,2020,2021,2022 pada <i>website</i> database karyawan 	
16	16/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>input</i> data SK 2019,2020,2021,2022 pada <i>website</i> database karyawan 	
17	17/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>input</i> data SK 2019,2020,2021,2022 pada <i>website</i> database karyawan 	
18	18/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Mengamati dan mempelajari sistem absensi bagi karyawan dinas luar kantor (lapangan) • Penjelasan mengenai macam-macam sistem absensi yang mendukung operasional Div. Retail • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
19	19/11/2022	0 jam	LIBUR	
20	20/11/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
21	21/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melanjutkan input data SK pada <i>website</i> database karyawan • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
22	22/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
23	23/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Foll-up absensi karyawan yang masih kosong • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
24	24/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
25	25/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>approving</i> PA dan OMC • Mempelajari perjanjian kerja di PT. Propan Raya • Merapikan SK (hardcopy) mengenai kenaikan golongan, promosi jabatan, mutasi divisi, dan pengangkatan PKWT dan PKWTT 	

			<ul style="list-style-type: none"> Merapikan file (hardcopy) perjanjian kerja yang telah tertera TTD dari pekerja bersangkutan dan perwakilan perusahaan pada wilayah operasional Pekalongan, Purwokerto, DIY, dan Solo 	
26	26/11/2022	0 jam	LIBUR	
27	27/11/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
28	28/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
29	29/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	
30	30/11/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> Membantu proses pengambilan pass foto seluruh karyawan di PT. Propan Raya I.C.C. Cabang Semarang dengan ketentuan standar dari pusat Mentransfer dan mengolah data foto, kemudian di upload ke web sistem Propan Membantu <i>approving</i> PA dan OMC 	

Semarang, 1 Desember 2022


 (Mahasiswa)


 (supervisor)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Desember/2022

Nama Instansi : PT. Propan Raya I.C.C.
Nama Mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01/12/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none">Membantu proses pengambilan pass foto seluruh karyawan di PT. Propan Raya I.C.C. Cabang Semarang dengan ketentuan standar dari pusatMentransfer dan mengolah data foto, kemudian di upload ke web sistem PropanMembantu <i>approving</i> PA dan OMC	
2	02/12/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none">Mentransfer dan mengolah data foto, kemudian di upload ke web sistem PropanMelakukan editing pada foto karyawan yang tidak berubah sesuai ketentuan pusatMembantu <i>approving</i> PA dan OMC	
3	03/12/2022	0 jam	LIBUR	
4	04/12/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
5	05/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">Pengenalan tentang divisi pergudangan dan logistik, struktur, jumlah SDM, <i>jobdesc</i> dan sistem kerjaMengamati <i>warehouse layout</i>Membantu pengecekan produk atau <i>matereial desc.</i> Dengan mencari tahu masing-masnya memiliki berapa nomor <i>batch</i> dan memastikan posisi pastinya	
6	06/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">Penjelasan lebih dalam mengenai sistem <i>stock opname</i> yang dilakukan perusahaanMelakukan <i>stock opname daily</i>Mengamati, mempelajari, dan ikut membantu dalam proses bongkar barang yang datang dari pusatMelakukan <i>checking</i> di web pada barang yang sudah di bongkar sebelum di tempatkan pada rak yang sudah ditentukan	
7	07/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">Melakukan <i>stock opname daily</i>Melakukan bongkar barang yang datang dari pusatMelakukan <i>checking</i> di web pada barang yang sudah di bongkar sebelum di tempatkan pada rak yang sudah ditentukan	
8	08/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none">Melakukan <i>stock opname daily</i>	

			<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan bongkar barang yang datang dari pusat • Melakukan <i>checking</i> di web pada barang yang sudah di bongkar sebelum di tempatkan pada rak yang sudah ditentukan • Melakukan pengambilan sample acak pada barang yang datang dari pusat berdasarkan nomor <i>batch</i> 	
9	09/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>stock opname daily</i> • <i>Breafing</i> evaluasi setelah adanya kunjungan dari tim pusat • Melakukan bongkar barang yang datang dari pusat • Melakukan <i>checking</i> di web pada barang yang sudah di bongkar sebelum di tempatkan pada rak yang sudah ditentukan 	
10	10/12/2022	0 jam	IZIN	
11	11/12/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
12	12/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan mengenai urutan proses pengiriman dari customer sampai ke customer lagi • Penjelasan proses pengambilan barang mulai dari web hingga masuk ke muatan • Penjelasan mengenai SOP supir dan klasifikasi produk sesuai jumlah permintaan 	
13	13/12/2022	9 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Penjelasan pentingnya database customer dalam proses pengiriman barang • Penjelasan sistem retur, syarat dan ketentuan • Melakukan input data penentuan <i>pallet</i>, nomor bin, dan nomer rak 	
14	14/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan input data penentuan <i>pallet</i>, nomor bin, dan nomer rak • <i>Trial</i> sistem baru pada web TMS 	
15	15/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan input data penentuan <i>pallet</i>, nomor bin, dan nomer rak • <i>Trial</i> sistem baru pada web TMS • Melihat proses muatan barang pada pukul 19.49 	
16	16/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan input data penentuan <i>pallet</i>, nomor bin, dan nomer rak • Proses adaptasi sistem baru pada web TMS • Koordinasi sekaligus konsultasi mengenai masalah pada sistem baru 	
17	17/12/2022	6 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan input data penentuan <i>pallet</i>, nomor bin, dan nomer rak • Proses adaptasi sistem baru pada web TMS • Evaluasi dalam pemberian feedback ke pusat mengenai sistem baru pada aplikasi TMS 	

18	18/12/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
19	19/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mengamati dan mempelajari tugas dari PMOR 	
20	20/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mengamati dan mempelajari tugas dari PMOR 	
21	21/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mengamati dan mempelajari tugas dari PMOR Sistematis pengambilan barang <i>urgent</i> di gudang logistik Pengiriman barang <i>urgent</i> ke Klaten untuk bertemu dengan Pak Agung Nugroho(BM Jogja) dan ke customer di daerah Solo bersama pak Wawan (PMOR) dan pak Aji (Head TA) 	
22	22/12/2022	4 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mengamati dan mempelajari tugas dari PMOR <p>IZIN CUTI SETENGAH HARI</p>	
23	23/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mengamati, mempelajari, serta menemani PMOR dalam mengisi pelatihan <i>product knowledge</i> kepada pak Frans (BM area Pati) dan seluruh PC area Kudus Koordinasi internal bersama pak Sam selaku MOO, pak Frans Dwi Haryanto selaku BM kota Pati, dan seluruh PC area Kudus 	
24	24/12/2022	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> Meeting (rutin) koordinasi mingguan di kantor 	
25	25/12/2022	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
26	26/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Pengenalan sub. div. Analyst Data dan <i>jobdesc</i> nya Penjelasan mengenai program atau aplikasi SFA yang digunakan oleh RSR di divisi retail untuk melakukan order barang permintaan customer Mengamati dan mempelajari pekerjaan dan apa pentingnya tim data analis dalam perusahaan 	
27	27/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari pengolahan data menggunakan excel, mentukan kenaikan Sales & profit dalam % dengan PIVOT dan mennetukan kontribusi diskon masing-masing <i>market segment</i> 	
28	28/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Membantu melakukan kegiatan tahunan (Nat berupa CSR ke Pantiasuhan Pondok Kasih Anugrah, Salatiga 	
29	29/12/2022	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari pengolahan data menggunakan excel, memberi tanda khusus pada jumlah tertentu 	
30	30/12/2022	0 jam	IZIN	
31	31/12/2022	0 jam	DILIBURKAN KARENA KANTOR BANJIR	

Semarang, 1 Januari 2023


Nuzul Rayat
(Mahasiswa)


PT. PROPAN RAYA
INDUSTRIAL COATINGS CHEMICALS
Kang Kartono
(supervisor)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Januari/2023

Nama Instansi : PT. Propan Raya I.C.C.
Nama Mahasiswa : Naufal Asyraf Sudarman
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja (jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	01/01/2023	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
2	02/01/2023	9 jam	<ul style="list-style-type: none">• Pengambilan barang sample di TC. Kartika	
3	03/01/2023	9 jam	<ul style="list-style-type: none">• Braefing dengan kartika karena ambil cat di doi• Melakukan sosialisasi dan praktek langsung guna menguji kualitas cat oleh tim RPP di "SPAM Kawasan Industri Terpadu Batang"	
4	04/01/2023	9 jam	<ul style="list-style-type: none">• Melakukan branding dengan tim RPP dan ME (Management Event) di daerah Ungaran	
5	05/01/2023	9 jam	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati dan mempelajari operasional dari tim RSR spreading• Join visit ke 8 toko bersama Bu Nova	
6	06/01/2023	9 jam	<p>CUTI STENGAH HARI</p> <ul style="list-style-type: none">• Ikut bersama Pak Kartono (BM) dan Pak Dikky (Head ME) meeting event expo yang diadakan oleh Toko Cat Utama	
7	07/01/2023	5 jam	<ul style="list-style-type: none">• Meeting setting target untuk sales di bulan Januari	
8	08/01/2023	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
9	09/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Ikut menemani Pak Kartono (BM) dalam meeting bersama Bu Farida selaku perwakilan dari AJBS membahas dukungan kemitraan	
10	10/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati sistem kerja, serta <i>jobdesc</i> tim TA Retail dalam mendukung penjualan divisi retail• Membantu membuat permintaan panel untuk sample <i>customer</i> dengan "Cat Tenokote"	
11	11/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Join visit ke 5 toko bersama Bu Nova	
12	12/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Join visit bersama Pak Kartono dan Pak Yoppi dalam rangka memperkenalkan RSR baru di "TC. Utama cabang Mataram"• Membahas penjualan produk dengan PC TC. Utama cabang Mataram	
13	13/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none">• Join visit Toko Cat Djaja Agung Semarang, sekaligus meninjau perkembangan pembuatan bot Propan di Toko Cat Djaja Agung Semarang	

14	14/01/2023	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi prgram promo "Good Game" • Meeting <i>Product Focus</i> di bulan Februari 	
15	15/01/2023	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
16	16/01/2023	0 jam	IZIN	
17	17/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Bersama tim ME melakukan join visit "Toko Hasil Bumi", sekaligus mempersiapkan agenda "bazar" <i>(sampai kantor 19.08)</i> 	
18	18/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan kunjungan ke 3 toko (area Ungaran dan Bawen) bersama Mas Bagus dari sub. div. POMX dalam memperhatikan kesiapan mesin beroperasi dan melakukan <i>maintenance</i> secara berkala <i>(sampai kantor 18.36)</i> 	
19	19/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>follow-up</i> target omzet di "Sales Dashboard" • Join visit dengan Pak Kartono ke Toko Cat Utama Majapahit 	
20	20/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu pembuatan video SOP berpakaian selama jam kerja • Membantu Pak Kartono (BM) mengakomodir kebutuhan orang pusat 	
21	21/01/2023	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Meeting koordinasi mingguan • Menjenguk mitra Propan yang sakit • Belajar analisis dan membaca data bersama Pak Wawan (PMOR) 	
22	22/01/2023	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
23	23/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Join Visit bersama Pak Kartono dan Mas Dikky ke distributor Propan, CV. Anugrah • Memperhatikan Pak Kartono dan Pak Wawan membahas omzet target toko di area Semarang 	
24	24/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Join Visit dengan Pak Kartono ke "toko GC" di daerah Ungaran • Meninjau dan membantu dalam pemasangan striker pada agenda <i>branding</i> tanggal 04/01/2023 lalu, bersama Pak Kartono, Pak Dikky, dan tim RPP <i>(sampai kantor 18.36)</i> 	
25	25/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Join Visit bersama Pak Kartono dan Pak Amir (PC Group Head) ke "MO Putra Rezeki" di daerah Temanggung dan bertemu dengan owner, <i>koh</i> Hendry <i>(sampai kantor 20.22)</i> 	
26	26/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Mengunjungi Propan Inspiration Center (PIC) Salatiga • Join Visit bersama Pak Kartono, Bu Nova, Pak Putut, Pak Bogi, dan Pak Ardian bertemu 	

			dengan owner "Toko Indo Cat" membahas kemitraan <i>(sampai kantor 21.00)</i>	
27	27/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Join visit bersama Pak Kartono dan Pak Yoppi (RSR) ke TC. Aneka Warna di daerah Boja, Kendal • Melakukan perhitungan dan negosiasi paket promo "Good Game" 	
28	28/01/2023	5 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan produk fokus baru yaitu propan anti slip coating • Setting target baru pada produk PCR (Propan Car Refinish) 	
29	29/01/2023	0 jam	LIBUR, HARI AHAD	
30	30/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Bersama Pak Amir (PC Group Head) memotivasi PC di TC. Combo Putra 	
31	31/01/2023	8 jam	<ul style="list-style-type: none"> • Menemani Pak kartono (BM) ke "Pantes Home Decoration Gallery" dalam rangka meeting partnership dengan Anthony Kristanto selaku owner generasi kedua 	

Semarang, 1 Februari 2023


(Mahasiswa)



(supervisor)

Lampiran 0.6. Lembar Penilaian Magang

LEMBAR PENILAIAN MAGANG

Nama : Naufal Asyraf Sudarman
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Instansi magang : PT. Propan Raya Industrial Coating Chemicals

Telah menyelesaikan magang di instansi tersebut mulai dari tanggal 1 Oktober 2022 hingga 31 Januari 2023

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut :

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai (1-10)	Nilai x Bobot
1	Kemampuan menyelesaikan masalah	20%	8	
2	Kemampuan menganalisa dan merancang	20%	9	
3	Kedisiplinan	10%	10	
4	Komunikasi	10%	9	
5	Kerja sama	10%	9	
6	Etos kerja	10%	9	
7	Kepemimpinan	10%	6	
8	Kreativitas	10%	9	
		100%		

Keterangan :

- 1 – 2 : Sangat Buruk
- 3 – 4 : Buruk
- 5 – 6 : Cukup
- 7 - 8 : Baik
- 9-10 : Sangat Baik

Semarang, _____ Februari 2023

Supervisor,


PT. PROPAN RAYA
INDUSTRIAL COATINGS CHEMICALS

Agung Kartono

Branch Manager

Lampiran 0.7. Kuisisioner Pengambilan Data

KUISISIONER

Nama :
Usia :
Lama Kerja :
Divisi : Retail
Sub Divisi :
No. HP :

Total Quality Managemen (TQM) adalah sebuah strategi yang sudah digunakan dan menjadi pilihan terbaik untuk mengetahui sebuah perusahaan memiliki performa terbaik

Terkait dengan penerapan TQM (*Total Quality Management*) di PT. PROPAN RAYA INDUSTRIAL COATING CHEMICALS

Dimohon untuk memberikan tanda (X) dikolom YA atau TIDAK yang saudara rasa sudah sesuai dan sudah diterapkan.

No	Komponen	YA	TIDAK
1	Apakah menurut Anda pelanggan merasa puas dengan pelayanan perusahaan ?		
2	Apakah menurut Anda perusahaan menginginkan adanya peningkatan Kualitas ?		
3	Apakah perusahaan menggunakan data sebagai dasar pengambilan keputusan ?		
4	Apakah menurut Anda perusahaan mempunyai komitmen jangka panjang untuk menjadi lebih baik ?		
5	Apakah menurut Anda perusahaan mengutamakan kerjasama dalam bekerja ?		
6	Apakah menurut Anda perusahaan melakukan perbaikan berkesinambungan (secara terus-menerus) ?		
7	Apakah selama ini perusahaan memberikan pendidikan dan pelatihan tentang produk baru maupun keahlian baru?		
8	Apakah perusahaan memberikan kebebasan bagi karyawan namun tetap sesuai dengan peraturan perusahaan ?		
9	Apakah seluruh karyawan di perusahaan mempunyai kesamaan tujuan ?		
10	Apakah perusahaan melibatkan dan memperdayakan karyawan dalam pengambilan keputusan ?		

Terimakasih atas partisipasi Anda dalam mengisi kuisisioner ini