

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki peran sangat besar dalam pengupayaan memaksimalkan sumber daya manusia (SDM) serta daya saing di Indonesia. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka lulusan perguruan tinggi harus memiliki daya saing yang memumpuni.

Institute Informatika dan Bisnis Darmajaya adalah salah satu perguruan tinggi yang menyelenggarakan kegiatan kerja praktik (KP), memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang mempunyai daya saing tinggi dan mampu bertahan di dunia kerja. Artinya, setiap lulusan harus memiliki kompetensi seperti keterampilan, kreativitas, pengetahuan dan perilaku professional sehingga mampu bersaing di dunia kerja.

Adanya program kerja praktik diharapkan dapat membantu mahasiswa untuk mengenal dan memperoleh pengalaman dari dunia kerja langsung sebagai bekal serta persiapan untuk mahasiswa itu sendiri dalam memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Kerja praktik adalah kegiatan pekerja praktikan bagi mahasiswa di dunia kerja baik di bidang industri maupun pemerintahan dan merupakan mata kuliah wajib untuk ditempuh oleh seluruh mahasiswa IIB Darmajaya.

Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja, sehingga mereka mendapatkan bekal dari kerja praktik yang telah dilaksanakan. Setelah menyelesaikan kerja praktik mahasiswa jadi mengetahui keterampilan, serta kebutuhan apa yang harus dikembangkan dan dibutuhkan di dunia kerja.

Kerja praktik ini dilaksanakan dalam jangka waktu tiga (3) bulan. Kerja praktik ini diharapkan dapat membuka peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antar dunia pendidikan dan dunia bisnis. Serta mampu membuka

sudut pandang mahasiswa tentang pekerjaan, tanggung jawab, resiko, dan juga kerjasama tim dalam suatu perusahaan guna tercapainya tujuan bersama.

Pada kesempatan kerja praktik yang saya tempuh di semester enam ini, saya melakukan praktik kerja lapangan di sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industry makanan dan minuman kesehatan, yaitu PT. Nutrifood Indonesia. Adapun visi yang diusung PT. Nutrifood Indonesia yakni “*Helping our customer to achieve a longer healthy life through our reputable a leading brands*”. Dalam misinya, PT. Nutrifood hadir untuk menginspirasi kehidupan yang bernutrisi “*Inspiring a nutritious life*”.

Dalam mewujudkan hal tersebut PT. Nutrifood mendorong dan memberikan pilihan hidup sehat dengan cara yang tentu saja efektif dan inovatif, selalu berusaha menjadi pelopor dalam menanggulangi efek hidup tidak sehat sebab mencegah tentu saja lebih efektif dari mengobati dengan mendukung produk-produk bebas gula dan rendah kalori dalam kebutuhan sehari-hari. Saat ini Nutrifood menyediakan tempat bernama Nutrihub diseluruh daerah di Indonesia salah satunya Nutrihub Lampung.

Nutrihub merupakan *community hub/co-working space* yang disediakan bagi komunitas, organisasi ataupun individual di Lampung adapun tempat bertemu nya komunitas satu dengan lainnya sehingga mereka melakukan diskusi ataupun *sharing* yang menghasilkan inovasi yang berpengaruh terhadap pengembangan Nutrihub. Sebab keterlibatan pelanggan adalah hasil penting dari inovasi yang dirasakan (Omar et al.,2018).

Adapun beberapa fasilitas yang disediakan Nutrihub seperti *sound system, share screen*, kamar mandi, ruangan yang dilengkapi kursi dan meja yang bisa disusun sesuai keinginan komunitas, pendingin serta pengharum ruangan. Disediakan pula ruang podcast yang dilengkapi dengan berbagai *angle* yang bisa disesuaikan fasilitas seperti *microphone, tripod, dan lighting*.

Ruang podcast biasa digunakan untuk mengundang narasumber-narasumber yang berpotensi menambah pengetahuan dibidang bisnis, pendidikan, ataupun organisasi. Pelanggan meningkatkan layanan Nutrihub

dengan berpartisipasi, kolaborasi dan mengembangkan proses layanan Gronross (2012). Hal ini diharapkan dapat menghasilkan *engagement* antar Nutrihub dengan komunitas sehingga bisa melakukan kolaborasi yang mampu mengembangkan potensi satu sama lain.

Nutrihub Lampung resmi dibuka pada Oktober 2022 artinya sudah sekitar sebelas bulan Nutrihub berjalan. Pelayanan terbaik, inovasi dan ruang perbaikan pastinya sangat dibutuhkan untuk layanan Nutrihub kedepannya namun sayangnya hingga saat ini belum pernah dilakukan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan, tingkat keterhubungan (*engagement*) komunitas, konsumen dan semua *stakeholder* yang pernah berkunjung di Nutrihub. Hal tersebut lah yang melatar belakangi adanya project ini yang diberi judul “Peran *Customer Engagement* sebagai Mediator terhadap Inovasi dan Perilaku Konsumen pada Nutrihub Lampung”.

1.2 Ruang Lingkup Kerja Praktik

Kerja praktik merupakan sarana bagi mahasiswa untuk belajar melalui tindakan secara langsung, melihat dan memperhatikan segala aktivitas yang ada di perusahaan kemudian mengembangkan dalam pikiran serta perasaan dan direalisasikan terbentuklah pola pikir yang diperoleh dari pengalaman tersebut.

Adapun ruang lingkup pekerjaan dalam proses kerja praktik antara lain :

- Memahami *Strategic Management*
- Mempelajari *Marketing Management*
- Mempelajari *Purposeful Business*
- Mempelajari *Customer Activation and Engagement*
- Mempelajari *Financial Management*
- Mempelajari *Organisation Development*
- Mempelajari project sesuai dengan area, seperti area marketing dimana skill yang harus dikembangkan seperti komunikasi, negosiasi, kolaborasi tim, *problem solving*, *critical thinking*, serta *leadership*.

1.3 Manfaat dan Tujuan

1.3.1 Manfaat

1.3.1.1 Manfaat diadakannya kerja praktik

1.) Bagi perusahaan

Kerja praktik ini dapat mengisi kebutuhan tenaga kerja yang sementara ataupun membantu memaksimalkan pekerjaan yang ada dengan menggunakan tenaga kerja praktik, tanpa mengikat karyawan dengan kontrak kerja dan sebagai bentuk kepedulian dan *support* perusahaan terhadap dunia pendidikan agar menghasilkan sumber daya manusia yang lebih mampu dan siap bersaing.

2.) Bagi mahasiswa

Mendapatkan bimbingan langsung oleh praktisi profesional dan juga konsultan bisnis dibidangnya yang menjadi mentor selama kegiatan kerja praktik berlangsung.

Menambah pengalaman serta wawasan mahasiswa tentang dunia bisnis terutama dalam bidang marketing menanamkan mindset entrepreneurship dan pemikiran yang lebih tertata sehingga mampu berfikir kritis dan mampu menciptakan inovasi baru dengan dibimbing langsung oleh mentor, dengan kerja praktik ini mahasiswa mampu memahami apa saja bekal yang harus dipersiapkan agar mereka mampu bertahan di dunia kerja.

Secara tidak langsung pada saat kerja praktik mahasiswa mengembangkan potensi dan berusaha mengembangkan kemampuan mereka dengan maksimal dalam melaksanakan kegiatan tersebut, hal ini pula yang tentu saja memberikan

sudut pandang bagi mahasiswa ataupun untuk mengetahui apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan.

3.) Bagi karyawan

Mahasiswa kerja praktik akan menjadi asisten karyawan tetap ataupun yang terikat kontrak diperusahaan tersebut, membantu mengerjakan apapun yang bisa dijangkau baik pekerjaan dalam kantor maupun diluar kantor dengan adanya mahasiswa kerja praktik mampu memaksimalkan produktivitas perusahaan.

1.3.1.2 Manfaat project yang dilakukan dalam kerja praktik ini

1.) Bagi perusahaan

Perusahaan mengetahui kondisi terkini terkait hubungan perusahaan dengan *stakeholder* yang telah menggunakan Nutrihub Lampung. Perusahaan juga mampu mengetahui ruang *improvement* yang bisa dilakukan dari hasil survey yang telah dilakukan untuk meningkatkan layanan dan keterhubungan Nutrihub dengan semua *stakeholder*.

2.) Bagi mahasiswa

Mahasiswa mampu memahami perilaku konsumen dengan adanya inovasi dan *service* yang telah dihadirkan oleh Nutrihub melalui *project* selama kerja praktik ini.

3.) Bagi karyawan

Manfaat hasil survey pengunjung Nutrihub bagi karyawan tentu saja mampu memberikan gambaran apa saja yang membuat pengunjung nyaman dan apa yang perlu menjadi ruang perbaikan Nutrihub. Sehingga

karyawan bisa melakukan improvisasi keseluruhan dengan tepat.

1.3.2 Tujuan

1.3.2.1 Tujuan diadakannya kerja praktik

- 1.) Kerja praktik dibentuk guna mengajak mahasiswa mempelajari *skill leadership, critical thinking* serta *collaboration skill*.
- 2.) Memberikan pengalaman praktis untuk merealisasikan segala teori yang telah dipelajari kedalam tindakan nyata di lapangan pekerjaan.
- 3.) Melatih keterampilan *problem solving*, termasuk juga melatih sikap dan perilaku yang sesuai dengan tugas yang diberikan perusahaan.
- 4.) Memberikan berbagai macam pelajaran secara langsung seperti soft skill antara lain bagaimana berkomunikasi yang baik dengan atasan ataupun dengan teman kerja di kantor, bagaimana negosiasi serta musyawarah untuk memutuskan suatu hal, serta manajemen waktu yang tanpa sadar tentu mahasiswa pelajari dalam kerja praktik ini.

1.3.2.2 Tujuan project yang dilakukan dalam kerja praktik ini

- 1.) Memberikan gambaran terkait perilaku konsumen, komunitas atau *stakeholder* yang berkolaborasi dengan Nutrihub.
- 2.) Mengetahui hubungan inovasi yang dilakukan Nutrihub terhadap *engagement*.
- 3.) Mengetahui point point yang saat ini menjadi kepuasan konsumen Nutrihub untuk tetap dapat dipertahankan.
- 4.) Mengetahui poin penting yang saat ini menjadi ruang *improvement* yang bisa dilakukan untuk meningkatkan layanan di Nutrihub.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

1.4.1 Waktu Pelaksanaan

Kegiatan kerja praktik ini dilakukan selama tiga bulan yang dimulai dari tanggal 17 Juli 2023 sampai dengan tanggal 17 Oktober 2023.

1.4.2 Tempat Pelaksanaan

Kegiatan praktik ini dilaksanakan di:

Nama perusahaan : PT. Nutrifood Indonesia (Area marketing Lampung)

Alamat : Jl. Pagar Alam No.71, Segala Mider, Kec. Tj. Karang Bar., Kota Bandar Lampung, Lampung.