

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK
PENURUNAN *CUSTOMER LEAD TIME* PADA BAGIAN
ADMINISTRASI WORKSHOP PT DJARUM** 



LAPORAN MAGANG

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi

**Oleh:
Regina Deandra Kusuma
6042001034**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**
Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023
**BANDUNG
2024**

***EVALUATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURES FOR REDUCING CUSTOMER LEAD
TIME IN THE ADMINISTRATIVE DEPARTMENT OF PT
DJARUM WORKSHOP*** 



UNDERGRADUATE INTERNSHIP REPORT

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Accounting*

By
Regina Deandra Kusuma
6042001034

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING**

Accredited based on the LAMEMBA No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023

BANDUNG

2024

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK
PENURUNAN *CUSTOMER LEAD TIME* PADA BAGIAN
ADMINISTRASI WORKSHOP PT DJARUM**

Oleh:

REGINA DEANDRA KUSUMA

6042001034

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA.

Pembimbing Lapangan,

PT DJARUM
Production Department
ENGINEERING WORKSHOP

Wilson Norman Sutanto

Dosen Pembimbing

Arthur Purboyo, Drs., Ak.MPAc.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Regina Deandra Kusuma
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 01 Januari 2002
NPM : 6042001034
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Laporan Magang

Menyatakan bahwa laporan magang dengan judul:

**EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UNTUK PENURUNAN
CUSTOMER LEAD TIME PADA BAGIAN ADMINISTRASI WORKSHOP PT
DJARUM**

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan : Arthur Purboyo, Drs., Ak.MPAc. dan
Wilson Norman Sutanto

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 5 Januari 2024

Pembuat pernyataan :


(Regina Deandra Kusuma)

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia bertekad untuk meningkatkan daya saing global Indonesia dari peringkat ke-41 menjadi ke-39 dari 138 negara yang tercatat dalam *Global Competitiveness Report*. Untuk meraih target tersebut, Kementerian Perindustrian gencar mendorong perusahaan manufaktur dalam negeri untuk terus berinovasi dengan menerapkan konsep Industri 4.0. Kementerian Perindustrian (Kemenperin) mengenalkan Indeks Kesiapan Industri Indonesia 4.0 (INDI 4.0). INDI 4.0 memiliki tujuan sebagai instrumen untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan industri dalam mengadopsi perubahan menuju era industri 4.0. PT Djarum berkomitmen untuk mengikuti digitalisasi pada proses operasional perusahaan. Penerapan dan perubahan operasional perusahaan mengarah pada digital memang tidak mudah. Perlu adanya evaluasi kinerja dan prosedur yang diterapkan selama proses operasionalisasi.

Salah satu perusahaan rokok terbesar di Indonesia, PT Djarum saat ini selalu berupaya untuk terus memenuhi kebutuhan para konsumennya. Salah satu upaya dalam pemenuhan hal tersebut adalah dengan mendirikan Sub Unit *Engineering Workshop*. Sub Unit *Engineering Workshop* PT Djarum berfungsi sebagai *support engineering* untuk mesin - mesin yang digunakan oleh PT Djarum dalam memproduksi rokok.

Keberadaan teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer lead time* perusahaan. Teknologi dapat membantu perusahaan manufaktur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses produksi, sehingga dapat mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dan mengirimkannya ke pelanggan. Adanya kemajuan teknologi akan mempengaruhi *customer lead time* untuk proses pengadaan barang. Faktor *lead time* tersebut menjadi faktor yang penting karena dapat mempengaruhi jumlah *demand* yang diminta oleh konsumen. Semakin cepat *customer lead time* untuk sebuah order, cenderung akan meningkatkan *demand* bagi perusahaan.

Customer lead time pada bagian administrasi Workshop PT Djarum memakan waktu hingga 14 hari. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam bagian administrasi Sub Unit *Engineering Workshop* PT Djarum. Diperlukan evaluasi khusus mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur). Setelah dilakukan evaluasi terkait prosedur yang ada di bagian administrasi Sub Unit *Engineering Workshop* PT Djarum, ditemukan beberapa masalah dan ruang *improvement* yang dapat dilakukan. Permintaan pesanan yang telah diterima oleh admin terlewat dan tidak diteruskan ke tahap selanjutnya (validasi), belum diisinya kolom *check and approved* pada gambar kerja yang dikirim oleh *customer*, ditemukan order yang masuk belum melalui admin, admin sering terlewat untuk melakukan *close order* aplikasi *Workshop Routing System*, kebergantungan penuh pada satu orang, admin terlambat untuk membuat surat jalan, proses pengambilan barang memakan waktu lama. Dalam rangka mengurangi potensi terjadinya masalah tersebut, diberikan rekomendasi solusi untuk diterapkan.

Kata kunci : *customer lead time*, evaluasi, industri 4.0, standar operasional prosedur

ABSTRACT

The Indonesian government is determined to improve Indonesia's global competitiveness from the 41st to the 39th position among 138 countries listed in the Global Competitiveness Report. To achieve this target, the Ministry of Industry is actively encouraging domestic manufacturing companies to innovate by implementing the concept of Industry 4.0. The Ministry of Industry (Kemenperin) has introduced the Indonesia 4.0 Industry Readiness Index (INDI 4.0). INDI 4.0 aims to serve as an instrument to evaluate the extent of the industry's readiness in adopting changes towards the Industry 4.0 era. PT Djarum is committed to embracing digitization in its operational processes. The implementation and digital transformation of company operations are indeed challenging. Performance evaluation and procedures applied during operational processes are essential.

As one of the largest cigarette companies in Indonesia, PT Djarum consistently strives to meet the needs of its consumers. One effort in this regard is the establishment of the Sub Unit Engineering Workshop. The PT Djarum Engineering Workshop Sub Unit functions as engineering support for the machines used in cigarette production.

The presence of information technology plays a crucial role in enhancing the operational efficiency of the company. Technological advancements significantly influence the customer lead time of the company. Technology can assist manufacturing companies in improving the efficiency and effectiveness of production processes, thereby reducing the time required to produce and deliver products to customers. Technological progress will affect the customer lead time for the procurement process. The lead time factor is crucial as it can influence the demand quantity requested by consumers. Faster customer lead time for an order tends to increase demand for the company.

In the administrative section of the PT Djarum Workshop, the customer lead time takes up to 14 days. This indicates issues in the administration of the PT Djarum Engineering Workshop Sub Unit. A specific evaluation of Standard Operating Procedures (SOP) is required. After evaluating the existing procedures in the administrative section of the PT Djarum Engineering Workshop Sub Unit, several problems and areas for improvement were identified. Order requests received by the admin are overlooked and not forwarded to the next stage (validation), the check and approved column on the customer-sent work drawings are left unfilled, orders enter without going through the admin, the admin often forgets to close orders in the Workshop Routing System application, complete dependence on one person, the admin is late in creating delivery notes, and the process of retrieving goods takes a long time. To mitigate these potential issues, recommended solutions are provided.

Keywords: customer lead time, evaluation, Industry 4.0, standard operating procedures

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Evaluasi Standar Operasional Prosedur untuk Penurunan Customer Lead Time pada Bagian Administrasi Workshop PT Djarum” sebagai salah satu syarat tanggung jawab untuk memenuhi penugasan magang pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan. Dalam proses magang dan penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa penyusunan laporan magang ini tidak akan selesai tanpa adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan magang ini:

1. Tuhan Yang Maha ESA atas kesempatan, karunia, berkat, dan kelancaran yang diberikan kepada penulis.
2. Papih, Mamih, dan Adik, selaku keluarga inti penulis yang selalu berada di sisi penulis serta senantiasa mendoakan yang terbaik dan mendukung selama mengikuti perkuliahan dan juga ketika menjalankan kegiatan magang.
3. Bapak Arthur Purboyo, Drs., Ak.MPAc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk yang telah mendukung, memberikan arahan, serta memberikan masukan positif yang sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan magang ini. Terima kasih atas saran dan arahan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Alfonsus Lie Foe Djiang, selaku *Senior Manager Workshop* PT Djarum, yang telah memberikan kesempatan serta mendukung dan membimbing selama proses magang.
5. Bapak Wilson Norman Sutanto, selaku pembimbing lapangan magang dan *Manager Production - PPIC* yang telah mendukung, menyemangati, memberikan arahan, serta memberikan masukan positif yang sangat membantu penulis dalam proses penyelesaian laporan magang ini. Terima kasih karena tidak pernah lelah dan selalu bersabar dalam membimbing dan mendidik penulis sehingga penulis banyak mendapatkan wawasan dan pengalaman yang berharga selama mengikuti magang di Workshop PT Djarum.
6. Bapak Hari Purwanto dan Mas Fathu Rochman, selaku user di Workshop PT. Djarum yang selalu membantu dalam proses pengumpulan data dan secara membimbing serta mengarahkan dalam project DNA.
7. Gyuregitha Tharenka Farradinda dan Lauren Meilani, selaku sahabat selama melakukan magang di Kudus dan sudah dianggap sebagai keluarga penulis yang mana selalu berada di sisi penulis dalam suka dan duka, mendengarkan keluh kesah penulis serta selalu sabar untuk selalu mendukung, berproses, dan

berprogres bersama. Terima kasih atas seluruh supportnya baik dalam bentuk fisik maupun batin.

8. Karina Vera Rinaldy selaku saudara penulis, yang turut membantu serta membimbing penulis dengan sabar selama proses perkuliahan hingga akhir penulisan laporan magang.
9. Andreas Januar, Richard Wu, dan Nilos Galih selaku teman satu tim project DNA, yang turut membantu dalam pengerjaan *project* selama magang dan mendukung dalam penulisan laporan magang.
10. Abigail Marcia, Karyeen Kazteny, Evelyn Ardelia, Irene Angelina, Gabriella Agatha, dan Marcelline selaku teman dekat selama masa kuliah, yang selalu mendukung, menyemangati, menemani, dan membantu penulis selama masa perkuliahan mulai dari awal masa perkuliahan hingga menyelesaikan laporan magang.
11. Evelyn Esther, Livia Jenifer, Meira Azhari selaku teman SMA, yang menyemangati, menemani, dan membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian laporan magang.
12. Seluruh mentor dan tim HRD Djarum Next Academy yang telah memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dengan mengikuti magang di PT Djarum dan senantiasa membimbing selama proses magang.
13. Teman-teman selama masa perkuliahan, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan
14. Seluruh dosen, staf, dan pekaya Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama penulis menjalankan kegiatan perkuliahan.
15. Seluruh karyawan Workshop PT Djarum yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama kegiatan magang.
16. Seluruh teman magang DNA yang selalu memberikan semangat selama kegiatan magang. Terima kasih juga atas dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan laporan magang

Bandung, 28 Desember 2023

Penulis



Regina Deandra Kusuma

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	5
BAB 2 PROFIL ENTITAS DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	6
2.1.1 Sejarah Perusahaan.....	6
2.1.2 Visi, Misi, dan Nilai Inti	7
2.1.3 Sub Unit <i>Engineering</i> Workshop PT Djarum	9
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.3 Aktivitas Bisnis Perusahaan.....	18
2.3.1 Aktivitas Bisnis PT Djarum	18
2.3.2 Aktivitas Bisnis Sub Unit <i>Engineering</i> Workshop	21
2.4 Landasan Teori.....	22
2.4.1 Pengendalian Internal.....	22
2.4.2 Kinerja Karyawan	26
2.4.3 Evaluasi	29
2.4.4 <i>Customer Lead Time</i>	30
2.4.5 Pengaruh Evaluasi Prosedur terhadap <i>Customer Lead Time</i>	33
BAB 3 AKTIVITAS MAGANG DAN PEMBAHASAN	35
3.1 Djarum <i>Next Academy Project</i>	35

3.1.1 Melakukan Pengamatan dan Pendalaman Proses Alur Kerja Sub Unit <i>Engineering Workshop</i>	36
3.1.2 Pembuatan Flowchart Alur Kerja Workshop PT Djarum	38
3.1.3 Perhitungan Biaya Proses Produksi	43
3.1.4 Penilaian Kesehatan dan Keselamatan Kerja Perusahaan.....	53
3.1.5 Pembuatan Forecast <i>Tooling</i>	54
3.1.6 Pembuatan Aplikasi <i>Key Performance Indicator</i>	57
3.2 Hasil Pekerjaan.....	59
3.2.1 Evaluasi Prosedur Kerja Bagian Administrasi.....	59
3.2.2 Rekomendasi Solusi Permasalahan.....	70
3.3 Keterkaitan Magang dengan Keilmuan yang Didapat	78
BAB 4 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	82
4.1 Kesimpulan	82
4.2 Rekomendasi	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3 Teknik Audit	60
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1. Struktur Organisasi PT Djarum.....	25
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Workshop PT Djarum	26
Gambar 3.1. Flowchart alur kerja Workshop PT Djarum.....	53
Gambar 3.2. Formula Perhitungan Biaya.....	59
Gambar 3.3. Contoh Kalkulasi Proses Perhitungan Biaya.....	62
Gambar 3.4. Rekap Keseluruhan Biaya Proses Mesin.....	63
Gambar 3.5. Perhitungan Biaya Part Berdasarkan Waktu Planning	66
Gambar 3.6. Perhitungan Biaya Part Berdasarkan Waktu Aktual	67
Gambar 3.7. Perhitungan Perbandingan Biaya Workshop dan <i>Vendor</i>	67
Gambar 3.8. Data Pemesanan <i>Tooling</i>	70
Gambar 3.9. Data Pengelompokkan Jumlah Pembelian per Tahun.....	70
Gambar 3.10. Hasil Proyeksi Pembelian <i>Tooling</i>	71
Gambar 3.11. Data Persentase Keterlambatan 2023	72
Gambar 3.12. Tampilan Aplikasi Key Performance Indicator	73
Gambar 3.13. Contoh Kolom Checked and Approved	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Pernyataan Kesiediaan Keterbukaan Informasi Perusahaan

Lampiran 2. Refleksi Magang

Lampiran 3. Dokumentasi Foto Magang

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) adalah teknologi yang membantu manusia dalam proses membuat, mengubah, menyimpan, berkomunikasi, dan/atau menyebarkan informasi. Memasuki era revolusi industri 4.0, teknologi informasi telah menjadi tiang penyangga bagi banyak perusahaan di era modern ini. Industri 4.0 merupakan sebuah inisiatif penting yang diperkenalkan oleh pemerintah Jerman pada tahun 2011 di Hannover Fair. Tujuannya adalah untuk mengubah paradigma perusahaan manufaktur melalui digitalisasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan industri mampu meningkatkan produktivitas, menyesuaikan diri dengan pasar secara lebih responsif, dan dapat bersaing secara global. Konsep inti dari Industri 4.0 melibatkan penerapan sistem *cyber-physical* (CPS) yang terintegrasi dengan *Internet of Things* (IoT) industri, memungkinkan pertukaran informasi secara *real-time* pada sistem produksi. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi, melacak, dan mengoptimalkan proses produksi dengan memanfaatkan data besar (*big data*) guna menghasilkan informasi bernilai.

Seperti halnya negara-negara lain di dunia, Indonesia juga tengah mempersiapkan diri menghadapi perubahan menuju Industri 4.0 agar perusahaan manufaktur di Tanah Air dapat bersaing secara global. Pemerintah Indonesia bertekad untuk meningkatkan daya saing global Indonesia dari peringkat ke-41 menjadi ke-39 dari 138 negara yang tercatat dalam *Global Competitiveness Report*. Untuk meraih target tersebut, Kementerian Perindustrian gencar mendorong perusahaan manufaktur dalam negeri untuk terus berinovasi dengan menerapkan konsep Industri 4.0. Kementerian Perindustrian (Kemenperin) mengenalkan Indeks Kesiapan Industri Indonesia 4.0 (INDI 4.0). INDI 4.0 memiliki tujuan sebagai instrumen untuk mengevaluasi sejauh mana kesiapan industri dalam mengadopsi perubahan menuju era industri 4.0.

Berdasarkan data Kementerian Perindustrian hingga akhir tahun 2022, ada 12 perusahaan di Indonesia yang telah mengadopsi teknologi Industri 4.0, menjangkau berbagai sektor seperti otomotif, makanan dan minuman, tekstil dan pakaian, kimia, serta elektronika. Dalam kelompok ini, satu perusahaan, yakni PT Toyota Motor Manufacturing

Indonesia, meraih status *Global Lighthouse Industry 4.0* dari *World Economic Forum*. Perusahaan ini telah mengimplementasikan teknologi Industri 4.0, termasuk otomasi, pengolahan data besar (*big data*), dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*). Kementerian Perindustrian (Kemenperin) menargetkan pada akhir tahun 2024, minimal akan ada 14 perusahaan di Indonesia yang telah mengadopsi Industri 4.0. Upaya untuk mencapai target ini akan melibatkan dorongan aktif dari Kemenperin kepada perusahaan-perusahaan untuk beralih ke Industri 4.0. Pendekatan ini akan didukung melalui program pelatihan, insentif, serta fasilitas yang disediakan oleh Kemenperin.

Sebagai landasan utama dalam menjalankan operasional, sistem informasi dan teknologi informasi telah mengubah cara perusahaan beroperasi. Dalam semua aspek bisnis, informasi menjadi pusat yang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Perkembangan teknologi informasi yang terus bergerak seiring waktu menjadi hal krusial yang harus terus diikuti dan dimanfaatkan oleh perusahaan. Keuntungan yang diberikan oleh teknologi informasi sangatlah melimpah. Selain mempermudah aktivitas bisnis yang kompleks, teknologi ini juga menghasilkan informasi yang dapat diandalkan dan dipercaya. Informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Keberadaan teknologi informasi juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer lead time* perusahaan. Teknologi dapat membantu perusahaan manufaktur untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses produksi, sehingga dapat mempersingkat waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dan mengirimkannya ke pelanggan.

Di tengah era yang selalu berubah tersebut, setiap organisasi dihadapkan pada kebutuhan untuk selalu siap menghadapi perubahan. Pengendalian internal merupakan suatu metode yang sangat penting bagi organisasi dalam mendukung semua aktivitas perusahaan guna mencapai kebijakan yang efektif dan efisien. Keberadaan pengendalian internal yang berjalan dengan baik akan memberikan manajemen perusahaan kemampuan untuk menghadapi perubahan ekonomi yang dinamis, persaingan yang ketat, perubahan dalam preferensi pelanggan, perubahan prioritas, dan bahkan restrukturisasi yang mungkin diperlukan demi mencapai kemajuan di masa yang akan

mendatang (Ningrum, 2013). Pentingnya pengendalian internal ditekankan secara signifikan dalam konteks setiap organisasi. Pengendalian internal yang telah dirancang dengan teliti bukanlah upaya untuk sepenuhnya menghilangkan segala kemungkinan kesalahan atau penyelewengan. Sebaliknya, pengendalian internal yang memadai mampu mengurangi risiko terjadinya kesalahan dan penyelewengan dalam batas yang dapat diterima. Selain itu, jika terjadi kesalahan atau penyelewengan, pengendalian internal yang efektif akan memastikan bahwa masalah tersebut segera terdeteksi dan dapat ditangani dengan cepat. Seluruh industri yang bergerak membutuhkan pengendalian internal dalam operasionalnya tak terkecuali industri rokok.

Industri rokok merupakan salah satu sektor bisnis yang telah mengalami berbagai perubahan signifikan seiring berjalannya waktu. Pada mulanya industri ini beroperasi dalam kerangka sektor tradisional, namun seiring berjalannya waktu, telah mengalami evolusi menjadi sektor manufaktur yang memberikan nilai tambah. Selain berperan sebagai pencipta lapangan kerja yang signifikan, industri ini juga menjadi salah satu pilar utama pendapatan pemerintah. Berdasarkan data Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pada tahun 2022 pendapatan cukai rokok mencapai Rp 209,9 triliun, atau sekitar 14,3% dari total penerimaan negara. Pada tahun 2023, pemerintah menargetkan pendapatan cukai rokok sebesar Rp 232,58 triliun, atau meningkat 10,8% dari tahun sebelumnya. Tingkat konsumsi rokok di Indonesia adalah yang tertinggi ke-3 di dunia, setelah Cina dan India. Bahkan saat ekonomi mengalami perlambatan dan bahkan mengalami dampak negatif selama krisis moneter, industri rokok di Indonesia tetap bertahan dengan relatif baik. Meskipun ada sejumlah tantangan yang dihadapi selama krisis moneter, seperti penurunan daya beli masyarakat, kenaikan tarif cukai, dan penyesuaian upah buruh dengan biaya hidup yang semakin tinggi, industri rokok tetap menjadi salah satu penyumbang pendapatan negara melalui pembayaran tarif cukai rokok.

Industri rokok juga menjadi salah satu penggerak utama dalam penyerapan tenaga kerja di Indonesia. Data dari Kementerian Perindustrian tahun 2010 menunjukkan bahwa terdapat sekitar 3.800 pabrik rokok di Indonesia, dengan sebagian besar berlokasi di Jawa Tengah dan Jawa Timur. Industri rokok telah menyerap lebih dari 6,1 juta tenaga kerja secara langsung dan tidak langsung. Ini termasuk petani tembakau (2 juta orang),

petani cengkeh (1,5 juta orang), buruh pabrik (600 ribu orang), dan pedagang rokok (1 juta orang). Selain itu, industri rokok juga mendukung perkembangan sektor-sektor lain seperti percetakan, periklanan, perdagangan, transportasi, dan penelitian. Produksi rokok kretek Indonesia tidak hanya untuk konsumsi dalam negeri, tetapi juga telah diekspor ke berbagai negara, terutama di kawasan Asia.

Salah satu perusahaan rokok terbesar di Indonesia, PT Djarum saat ini selalu berupaya untuk terus memenuhi kebutuhan para konsumennya. Dalam upaya pemenuhan itu, PT Djarum berusaha untuk terus memberikan produk dengan kualitas terbaik. Salah satu upaya dalam pemenuhan hal tersebut adalah dengan mendirikan Sub Unit *Engineering Workshop*. Sub Unit *Engineering Workshop* PT Djarum berfungsi sebagai *support engineering* untuk mesin - mesin yang digunakan oleh PT Djarum dalam memproduksi rokok. Dengan adanya Workshop PT Djarum, mesin - mesin yang sebelumnya untuk pemenuhannya perlu pemesanan dari *vendor* luar dengan biaya mahal dan dengan waktu tunggu lama, sekarang bisa didapatkan dengan waktu tunggu yang lebih sebentar dan biaya yang lebih terjangkau.

Namun seiring berjalannya waktu, semakin berkembangnya sebuah perusahaan maka akan semakin beragam masalah yang dihadapi. Menjadi perusahaan yang terus berkembang untuk menjadi lebih baik setiap waktunya, membuka ruang bagi berbagai persoalan baru yang muncul, mulai dari manajemen sumber daya manusia yang lebih rumit hingga tekanan dalam pengelolaan keuangan. Di samping itu, kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang lebih canggih sering kali menjadi fokus utama namun perkembangan teknologi juga yang turut menjadi sumber datangnya potensi masalah. Adanya perubahan teknologi tersebut turut mempengaruhi *customer lead time* proses untuk pengadaan barang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Gupta et al (2004) dijelaskan bahwa preferensi konsumen dalam pemilihan *channel* penjualan adalah faktor *lead time*. Adanya kemajuan teknologi akan mempengaruhi *customer lead time* untuk proses pengadaan barang. Faktor *lead time* tersebut menjadi faktor yang penting karena dapat mempengaruhi jumlah *demand* yang diminta oleh konsumen. Faktor *lead time* juga dapat mempengaruhi penentuan harga yang diberikan pada suatu produk atau jasa.

Dikarenakan adanya potensi perkembangan tersebut, maka Workshop PT Djarum berkomitmen untuk mengikuti digitalisasi pada proses operasional perusahaan. Dimulai dari bagian awal yaitu administrasi hingga diakhiri oleh proses pengambilan barang oleh *customer*. Penerapan dan perubahan operasional perusahaan mengarah pada digital memang tidak mudah. Oleh karena itu, untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, diperlukan strategi yang matang, inovasi, dan penyesuaian yang cepat agar perusahaan dapat terus berkembang secara berkelanjutan di tengah dinamika bisnis yang terus berubah. Perlu adanya evaluasi kinerja dan prosedur yang diterapkan selama proses operasionalisasi. Bagian administrasi sebagai pintu awal pesanan yang masuk dan penghubung antara Workshop PT Djarum dengan *customer*, maka perlu evaluasi khusus mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur). Apakah SOP yang diterapkan di bagian administrasi sudah baik atau diperlukan adanya *improvement* terkait prosedur yang ada. Karena kurangnya penerapan SOP perusahaan, dinilai mempengaruhi kinerja dari Workshop PT Djarum. Terdapat beberapa permasalahan dalam bagian administrasi perusahaan yang dinilai cukup krusial dan sering terjadi. Penerapan SOP yang kurang, dirasa turut berdampak *customer lead time* untuk pemenuhan barang yang berujung pada keterlambatan dalam pemenuhan *due-date*. Pemenuhan *due-date* yang terlambat merupakan permasalahan utama dalam Workshop PT Djarum.

Pada laporan ini akan dibahas dengan detail bagaimana pelaksanaan dan evaluasi prosedur di bagian administrasi Workshop PT Djarum. Maka dari itu laporan ini bertujuan untuk menganalisa secara mendalam terkait SOP dan mengevaluasi penerapannya di bagian administrasi Workshop PT Djarum.

1.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, tujuan dari pembuatan laporan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami model bisnis *Sub Engineering Workshop* PT Djarum.
2. Menganalisis aktivitas operasional yang dilakukan perusahaan.
3. Melakukan analisa dan evaluasi prosedur perusahaan pada bagian administrasi Workshop PT Djarum.