

MAGANG INDUSTRI

di

PT MITRA INTEGRITAS INDONESIA

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Mata Kuliah Magang Industri

Oleh:

Grace Maylani Marpaung

3112301020



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BATAM

2025/2026

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa :

Grace Maylani Marpaung dengan NIM 3112301020

telah melaksanakan Magang Industri

di **Mitra Integritas Indonesia**

mulai tanggal **4 Desember 2025** sampai dengan **04 April 2026**

Batam, 22 April 2026

Pembimbing Perusahaan,



Ester Melinda Sihite
Manager Marketing



Dosen Pembimbing,



Ridho Tanso Rikalmi, S.Tr.Akun., M.Ak
NIK: 124299/NIP: 199306102025211073



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih, anugerah, serta penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Mitra Intergitas Indonesia pada periode 04 Agustus 2025. Kegiatan ini merupakan bagian dari program akademik di Jurusan Manajemen Bisnis, Prodi Akuntansi, Politeknik Negeri Batam yang bertujuan untuk memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja serta mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan.

Melalui pelaksanaan magang ini, penulis memperoleh banyak pengalaman berharga, baik dari segi pengetahuan, keterampilan teknis, maupun soft skills seperti kedisiplinan, kerja sama, komunikasi, serta tanggung jawab. Semua pengalaman ini diharapkan dapat menjadi bekal penting bagi penulis dalam mengembangkan diri dan menghadapi tantangan di dunia kerja sesungguhnya.

Terselesaikannya laporan ini tidak lepas dari dukungan, doa, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Ester Melinda Sihite selaku Manager sekaligus pembimbing lapangan, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kesempatan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan magang.
2. Bapak Ir. Bambang Hendrawan, ST., MSM, CIPMP., CISP selaku Direktur Politenik Negeri Batam.
3. Bapak Irsutami, SE., M.Acc., Ak selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Poiliteknik Negeri Batam.

4. Ibu Afriyanti Hasanah, S.S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Batam.
5. Ibu Rizka Destiana, S.Tr. Akun., M.Acc selaku Koordinator Magang, yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan terkait pelaksanaan kegiatan magang serta pengenalan dunia industri.
6. Ibu Diah Amalia, S.E., M.Ak., Ak selaku Wali Dosen penulis, yang telah memberikan bimbingan serta pendampingan akademik dan non-akademik selama proses perkuliahan.
7. Bapak Ridho Tanso Rikalmi, S.Tr. Akun., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan arahan, bimbingan, serta koreksi dalam penusunan laporan magang ini.
8. Kedua orang tua penulis, khususnya Mama tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan moral, dan pengorbanan yang tiada henti selama penulis menempuh pendidikan. Penulis juga menyampaikan penghormatan dan terima kasih yang mendalam kepada Papa yang telah berpulang, atas kasih, didikan, dan teladan hidup yang sennatiasa menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis.
9. Teman-teman perkuliahan Program Studi Akuntansi Politeknik Negeri Batam, yang telah menjadi rekan belajar, berbagi pengalaman, serta saling memberikan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan magang ini.
10. Teman dan rekan pelayanan sebagai Guru Sekolah Minggu, yang telah menjadi rekan seperjuangan dalam pelayanan, saling mendukung, menguatkan, serta memberikan teladan dan motivasi bagi penulis dalam menjalani kehidupan rohani maupun akademik.

11. Rekan kerja dan seluruh staf di PT Mitra Integritas Indonesia, yang telah menerima, membimbing, serta memberikan pengalaman dan pembelajaran berharga kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan magang.
12. Teman-teman terdekat penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa, serta menjadi tempat cerita dan motivasi selama proses perkuliahan, dan penyusunan laporan magang ini.

Penulis Menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dalam penyajian maupun isi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pihak kampus, maupun bagi instansi tempat magang, serta bagi pembaca yang membutuhkan. Segala hormat dan syukur kembali kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun setiap langkah hidup.

Batam, 30 Juni 2026

Grace Maylani Marpaung

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL	IX
1.GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/INSTANSI.....	1
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi.....	1
1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi.....	1
1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi.....	2
1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi.....	6
2.DESKRIPSI KEGIATAN MAGANG INDUSTRI.....	6
2.1 Deskripsi Kerja.....	6
2.1.1 Lokasi Unit Kerja.....	6
2.1.2 Rincian Tugas	7
2.1.3 Tanggung Jawab	9
2.1.4 Target yang diharapkan.....	10
2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas.....	11
2.2 Deskripsi Alat dan Produk.....	12
2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan	12
2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan.....	13
2.3 Hal-Hal Lain	16
2.3.1 Latar Belakang Masalah.....	16

2.3.2 Rumusan Masalah.....	17
2.4 Kajian Pustaka	18
2.4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
2.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Layanan Jasa	18
2.4.3 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
2.4.4 Hubungan SOP dengan Efektivitas Layanan	19
2.4.5 Solusi yang Dihasilkan	19
3.KESIMPULAN DAN SARAN	21
3.1 Kesimpulan.....	21
3.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA.....	26
4.LAMPIRAN	27
4.1 Lampiran Logbook	27
4.2 Lampiran bukti komunikasi dosen pembimbing dan supervisor	29
5.LAMPIRAN B DESKRIPSI PRODUK YANG DIHASILKAN	30
5.1 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU	30
5.1.1 Deskripsi Produk.....	30
5.1.2 Tujuan	30
5.1.3 Hasil Produk	30
5.1.4 Dokumentasi Produk.....	31
5.2 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis) SOP WINIU.....	34
5.2.1 Deskripsi Produk.....	34
5.2.2 Tujuan	34

5.2.3 Hasil Produk	34
5.2.4 Dokumen Produk	35
5.2.5 Indikator Monitoring dan Evaluasi SOP	38
5.3 Flowchart Proses Layanan WINIU	39
5.3.1 Deskripsi Produk.....	39
5.3.2 Tujuan	39
5.3.3 Hasil Produk	39
5.3.4 Dokumentasi Produk.....	39
5.4 Matriks Tanggung Jawab Antar Divisi (RACI Chart)	41
5.4.1 Deskripsi Produk.....	41
5.4.2 Tujuan	41
5.4.3 Hasil Produk	41
5.4.4 Dokumentasi Produk.....	42
5.5 Usulan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU Berbasis ISO 9001:2015.....	43
5.5.1 Deskripsi Produk.....	43
5.5.2 Tujuan	43
5.5.3 Hasil Produk	43

DAFTAR GAMBAR

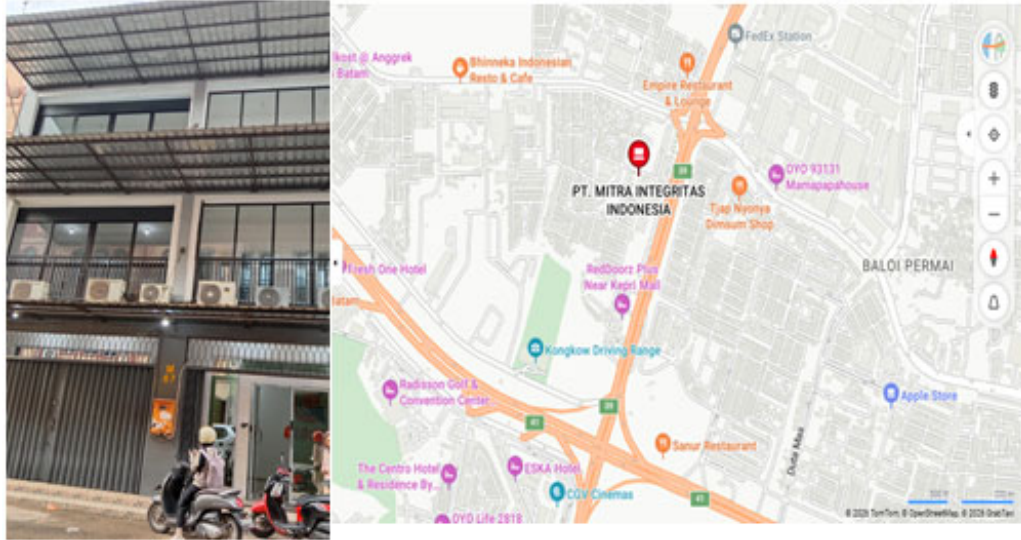
Gambar 1 PT Mitra Integritas Indonesia	1
Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Mitra Integritas Indonesia	2
Gambar 3 Surat Teguran MEIDIAN dan Data Toko Yang Telah Dihubungi	14
Gambar 4 Booklist Produk (Patokan Harga Yang Telah Ditentukan).....	15
Gambar 5 List Toko yang dibanned (Brand HOJO).....	15
Gambar 6 Observasi Kompetitor Jasa Pengurusan BPOM	16
Gambar 7 Logbook Minggu 18-23 (Desember 2025 – Januari 2026).....	27
Gambar 8 Logbook Minggu 24-29 (Januari 2026 – Februari 2026).....	27
Gambar 9 Logbook Minggu 30-35 (Februari 2026 – April 2026).....	28
Gambar 10 Bukti Komunikasi Dospem dan Supervisor.....	29
Gambar 11 Flowchart SOP Sebelumnya	39
Gambar 12 Flowchart Rancangan SOP Baru	40
Gambar 13 RACI Chart.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perangkat Lunak/ Perangkat Keras yang Digunakan	13
Tabel 2 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU	33
Tabel 3 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis) SOP WINIU	37

1. Gambaran Umum Perusahaan/Instansi

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan/Instansi



Gambar 1 PT Mitra Integritas Indonesia

PT Mitra Integritas Indonesia merupakan perusahaan jasa manufaktur yang bergerak dibidang industri kecantikan. Perusahaan ini berfokus pada layanan *Original Equipment Manufacturer* (OEM) dan *Original Design Manufacturer* (ODM), serta pengelolaan dan pengembangan berbagai brand kecantikan.

PT Mitra Integritas Indonesia hadir sebagai mitra strategis bagi pelaku usaha di industri kecantikan dengan menyediakan solusi manufaktur yang fleksibel, inovatif, dan kompetitif. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, perusahaan menjalin kerja sama dengan fasilitas produksi yang berlokasi di China dan Thailand, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pasar yang dinamis baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun efisiensi biaya.

Selain menyediakan jasa manufaktur, PT Mitra Integritas Indonesia juga menaungi dan mengelola berbagai brand kecantikan yang telah dikenal di pasar Internasional. Dengan mengombinasikan keahlian dalam bidang manufaktur dan pengelolaan brand, perusahaan berkomitmen untuk menghadirkan produk kecantikan berkualitas tinggi yang aman, efisiensi, serta sesuai dengan standar regulasi yang berlaku di Indonesia seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

1.2 Visi, Misi Perusahaan/Instansi

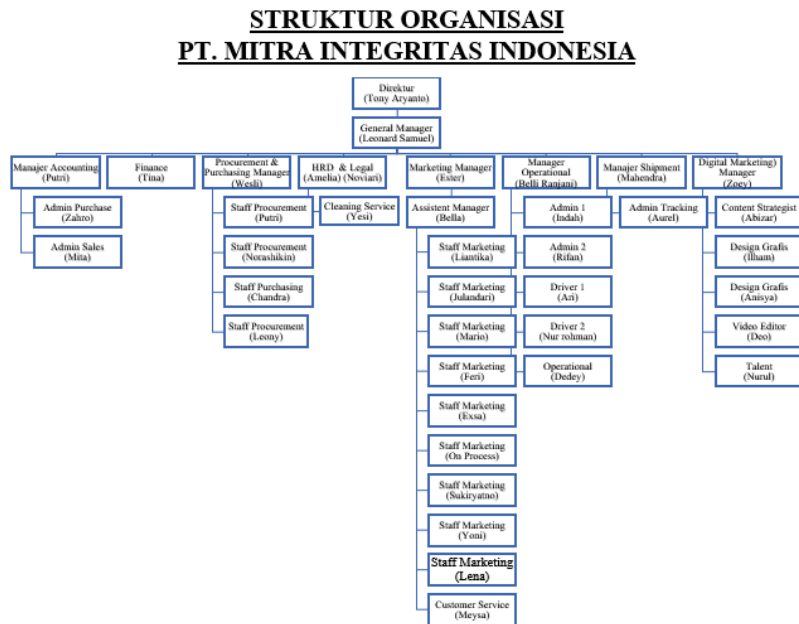
a. Visi

Menjadi jasa manufaktur dan pengelola brand kecantikan yang inovatif terpercaya, serta menyediakan produk berkualitas dengan proses yang efisien, aman, dan sesuai dengan standar regulasi.

b. Misi

1. Menyediakan layanan manufaktur yang inovatif berkualitas melalui sistem OEM dan ODM.
2. Mengutamakan pengembangan produk yang inovatif dan terpercaya guna menciptakan kerja sama jangka panjang.
3. Mengutamakan seluruh produk yang dihasilkan aman, legal, serta memenuhi standar nasional dan internasional.
4. Memperluas jangkauan pasar melalui kemitraan strategis dan pengelolaan brand yang berkelanjutan.

1.3 Struktur Organisasi Perusahaan/Instansi



Gambar 2 Struktur Organisasi PT. Mitra Integritas Indonesia

PT Mitra Integritas Indonesia memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Struktur organisasi ini dirancang agar setiap bagian memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing.

Dengan adanya struktur organisasi yang terkoordinasi, perusahaan dapat menjalankan proses pengambilan keputusan secara efektif serta memastikan tercapainya visi dan misi perusahaan. Struktur organisasi PT Mitra Integritas Indonesia juga mendukung kerja sama antar divisi dalam kegiatan manajemen, operasional, pengembangan produk, serta pemasaran.

1. Direktur

Direktur merupakan pimpinan tertinggi perusahaan yang memiliki tanggung jawab utama dalam menentukan arah kebijakan dan strategi perusahaan. Direktur berperan dalam menetapkan visi, misi, serta tujuan perusahaan, sekaligus mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan operasional agar berjalan sesuai dengan perencanaan dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, Direktur juga bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategis yang berkaitan dengan pengembangan dan keberlangsungan perusahaan.

2. General Manager

General Manager bertanggung jawab dalam mengkoordinasi dan mengendalikan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Jabatan ini berfungsi sebagai penghubung antara Direktur dan seluruh divisi, General Manager memastikan bahwa kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan dapat diimplementasikan dengan baik oleh setiap departemen serta melakukan evaluasi terhadap kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

3. Manager Accounting

Manager Accounting bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan seluruh aktivitas akuntansi perusahaan. Tugas utamanya meliputi penyusunan laporan keuangan, pengawasan pencatatan transaksi, serta memastikan kesesuaian laporan dengan standar akuntansi yang berlaku. Manager Accounting membawahi beberapa posisi administratif yang mendukung proses akuntansi Perusahaan.

- a. *Admin Purchase* bertugas mencatat dan mengelola transaksi pembelian, termasuk pengarsipan dokumen pembelian.
- b. *Admin Sales* bertanggung jawab atas pencatatan transaksi penjualan dan pengelolaan administrasi penjualan.

4. Finance

Bagian Finance bertanggung jawab dalam pengelolaan arus kas perusahaan, termasuk perencanaan keuangan, pembayaran kewajiban perusahaan, serta pengawasan pemasukan dan pengeluaran. Finance juga memastikan ketersediaan dana operasional dan melakukan pengendalian anggaran perusahaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Finance berkoordinasi dengan Manager Accounting dan berada di bawah pengawasan manajemen perusahaan.

5. Procurement & Purchasing Manager

Procurement & Purchasing Manager bertugas mengelola proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan perusahaan. Tanggung jawabnya meliputi pemilihan pemasok, negosiasi harga, pengawasan kualitas barang, serta memastikan proses pengadaan berjalan tepat waktu dan sesuai anggaran. Jabatan ini membawahi staf yang mendukung kelancaran proses pengadaan.

- a. *Staff Procurement* yang berada di bawah naungan Procurement & Purchasing Manager, bertugas membantu proses pengadaan mulai dari permintaan barang, pemilihan pemasok, hingga pencatatan penerimaan barang.

6. HRD & Legal

HRD & Legal bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia serta kepatuhan hukum perusahaan. Tugasnya meliputi proses rekrutmen, pengembangan karyawan, pengelolaan administrasi kepegawaian, serta penanganan aspek hukum perusahaan. Divisi ini membawahi tenaga pendukung yang berperan dalam menjaga lingkungan kerja.

- a. *Cleaning Service*, yang berada di bawah naungan HRD & Legal, bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan lingkungan kerja perusahaan.

7. Marketing Manager

Marketing Manager bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran perusahaan. Tugasnya meliputi analisis pasar, pengembangan strategi promosi, serta peningkatan citra dan penjualan produk atau jasa perusahaan. Divisi ini membawahi beberapa posisi pendukung kegiatan pemasaran.

- a. *Assistant Manager* yang berada di bawah naungan Marketing Manager, bertugas membantu pengawasan dan koordinasi aktivitas pemasaran.
- b. *Staff Marketing* yang berada di bawah naungan Marketing Manager, bertugas melaksanakan kegiatan pemasaran sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.

- c. *Customer Service* yang berada di bawah naungan Marketing Manager, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta menangani keluhan dan permintaan informasi.

8. Manajer Operasional

Manajer Operasional bertanggung jawab mengelola kegiatan operasional harian perusahaan agar berjalan efektif dan efisien. Tugasnya meliputi pengawasan proses kerja, pengelolaan sumber daya operasional, serta memastikan standar operasional perusahaan dijalankan dengan baik dan membawahi beberapa posisi operasional.

- a. Admin Operasional yang berada di bawah naungan Manajer Operasional, bertugas mengelola administrasi dan pencatatan kegiatan operasional.
- b. *Driver* yang berada di bawah naungan Manajer Operasional, bertugas mendukung mobilitas dan distribusi operasional perusahaan.
- c. *Staff Operasional* yang berada di bawah naungan Manajer Operasional, bertugas melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan prosedur yang berlaku.

9. Manager Shipment

Manager Shipment bertanggung jawab atas pengelolaan proses pengiriman barang, mulai dari perencanaan hingga barang diterima oleh pelanggan. Tugasnya meliputi koordinasi dengan pihak logistik, pengawasan jadwal pengiriman, serta memastikan ketepatan waktu dan keamanan pengiriman serta membawahi posisi pendukung pengiriman.

- a. *Admin Tracking* yang berada di bawah naungan Manager Shipment, bertugas memantau status pengiriman serta mengelola administrasi terkait aktivitas pengiriman barang.

10. Digital Marketing Manager

Digital Marketing Manager bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran digital perusahaan. Tugasnya meliputi pengelolaan konten digital, pemanfaatan media sosial dan platform digital, serta evaluasi efektivitas kampanye digital serta membawahi tim kreatif digital.

- a. *Content Strategist*, yang berada di bawah naungan Digital Marketing Manager, bertugas merancang konsep dan strategi konten digital.
- b. *Desain Grafis*, yang berada di bawah naungan Digital Marketing Manager, bertugas membuat materi visual pemasaran.

- c. *Video Editor*, yang berada di bawah naungan Digital Marketing Manager, bertugas menyunting dan mengelola konten video promosi.
- d. *Talent*, yang berada di bawah naungan Digital Marketing Manager, berperan sebagai pendukung dalam pembuatan konten digital perusahaan.

1.4 Ruang Lingkup Usaha Perusahaan/Instansi

Ruang lingkup usaha PT Mitra Integritas Indonesia meliputi beberapa bidang kegiatan utama, antara lain:

1. Jasa Manufaktur OEM/ODM

Menyediakan layanan produksi produk kecantikan melalui sistem OEM dan ODM dengan fasilitas manufaktur di China dan Thailand, didukung oleh standar kualitas internasional serta proses produksi yang efisien dan aman.

2. Pengelolaan dan Pengembangan Brand Kecantikan

Mengelola serta mengembangkan berbagai brand kecantikan, baik yang berasal dari China maupun Thailand, seperti HOJO, Lookslike, Magic Casa, ESK, Vachi, WALNUT'S, OHO, dan The Elf.

3. Distribusi dan Pemasaran Produk

Menyediakan sistem distribusi melalui mekanisme *authorized reseller*, sehingga mitra usaha dapat memasarkan produk secara legal dan terstruktur.

4. Konsultasi dan Dukungan Bisnis

Memberikan layanan konsultasi terkait pengembangan produk, regulasi, serta strategi bisnis bagi mitra usaha di industri kecantikan.

2. Deskripsi Kegiatan Magang Industri

2.1 Deskripsi Kerja

2.1.1 Lokasi Unit Kerja

Penulis ditugaskan pada Divisi Marketing PT Mitra Integritas Indonesia. Secara geografis penulis melaksanakan kegiatan kerja praktik secara Work From Office (WFO) di kantor pusat PT Mitra

Integritas Indonesia yang berlokasi di JL. Laksamana Bintan, Ruko Inti Batam Thp 2, Blok M, No 6-7, Sungai Panas, Kota Batam, Kepulauan Riau.

2.1.2 Rincian Tugas

Selama melaksanakan kegiatan magang pertama di Divisi Marketing, penulis diberikan tanggung jawab utama dalam mendukung aktivitas pemasaran jasa dan produk yang dikelola oleh perusahaan. Pada tahap awal masa magang, penulis terlibat secara aktif dalam kegiatan penawaran jasa kepada calon klien maupun mitra usaha. Kegiatan tersebut meliputi penawaran jasa import, jasa cargo, jasa Winiu, serta penawaran kerja sama brand kosmetik kepada pihak yang berminat untuk menjadi reseller produk kosmetik yang dikelola perusahaan. Dalam pelaksanaan tugas ini, penulis membantu menyampaikan informasi layanan kepada calon klien, menjelaskan keunggulan jasa yang ditawarkan, serta mendukung proses komunikasi pemasaran sesuai dengan arahan tim marketing.

Selain melakukan penawaran jasa, penulis juga terlibat dalam kegiatan pemasaran brand kosmetik yang berada di bawah pengelolaan perusahaan. Penulis membantu mempromosikan brand kosmetik kepada calon reseller dengan memberikan informasi mengenai produk, sistem kerja sama, serta manfaat yang dapat diperoleh melalui kemitraan tersebut. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan jangkauan pasar produk kosmetik dan memperluas jaringan reseller yang bekerja sama dengan perusahaan. Dalam menjalankan tugas tersebut, penulis bekerja sama dengan tim marketing untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada calon mitra sesuai dengan strategi pemasaran perusahaan.

Memasuki bulan keempat pelaksanaan magang, penulis mulai diberikan tanggung jawab tambahan yang lebih berfokus pada kegiatan analisis dan riset pemasaran. Penulis ditugaskan untuk membantu mencari dan mengumpulkan artikel-artikel yang berkaitan dengan industri kosmetik, khususnya yang membahas regulasi, legalitas BPOM, serta isu-isu yang sedang berkembang di pasar. Kegiatan ini dilakukan sebagai bahan pendukung bagi tim marketing dalam menyusun strategi pemasaran dan meningkatkan pemahaman terhadap dinamika industri kosmetik.

Selain itu, penulis juga ditugaskan untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan data mengenai brand kosmetik yang bermasalah, baik yang berkaitan dengan perizinan BPOM maupun aspek legalitas lainnya. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi dan pembelajaran bagi perusahaan dalam menawarkan jasa pengurusan BPOM serta memberikan edukasi kepada klien terkait pentingnya kepatuhan terhadap regulasi. Dalam pelaksanaan tugas ini, penulis melakukan pencarian data melalui berbagai sumber informasi yang relevan dan terpercaya.

Tidak hanya itu, penulis juga membantu melakukan pemetaan terhadap perusahaan kompetitor yang memiliki jasa serupa dengan Jasa Winiu, khususnya perusahaan yang menyediakan layanan

pengurusan BPOM dan layanan all-in. Penulis mengumpulkan informasi terkait jenis layanan yang ditawarkan, keunggulan kompetitif, serta posisi kompetitor di pasar. Hasil dari kegiatan ini digunakan sebagai bahan analisis awal bagi tim marketing untuk memahami kondisi persaingan dan mendukung pengembangan strategi pemasaran perusahaan.

Secara keseluruhan, rincian tugas yang dijalankan oleh penulis selama magang di Divisi Marketing tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga bersifat analitis dan strategis. Melalui keterlibatan dalam kegiatan penawaran jasa, promosi brand kosmetik, riset pasar, serta analisis kompetitor, penulis memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai peran divisi marketing dalam mendukung pengembangan bisnis jasa dan brand kosmetik perusahaan.

Pada periode pelaksanaan magang kedua, penulis diberikan tanggung jawab yang lebih luas dengan cakupan pekerjaan yang lebih beragam dibandingkan periode sebelumnya. Selain melanjutkan kegiatan pemasaran jasa dan produk perusahaan, penulis juga memperoleh tugas tambahan yang berkaitan dengan pengelolaan data pelanggan, pengawasan brand di marketplace, administrasi operasional, serta analisis pasar.

Salah satu tugas yang diberikan kepada penulis adalah membantu proses pemindahan dan pengimputan data calon klien yang tertarik dengan layanan WINIU ke dalam sistem *Customer Relationship Management* (CRM). Data yang dimasukkan meliputi seluruh calon klien, baik yang telah melakukan kerja sama, masih dalam tahap mempertimbangkan, hanya melakukan konsultasi, maupun yang belum memberikan respons. Selain data kontak, penulis juga melakukan pengisian informasi terkait sumber perolehan klien, seperti melalui iklan, media sosial, atau marketplace, serta mencatat kebutuhan dan pertanyaan yang disampaikan oleh calon klien. Pengelolaan data tersebut bertujuan agar informasi pelanggan tersusun secara lebih rapi dan memudahkan proses tindak lanjut oleh tim marketing.

Selain itu, penulis juga terlibat dalam kegiatan pengawasan terhadap peredaran produk brand Meidian di marketplace, khususnya produk Greenmask Stick. Penulis bertugas untuk menyebarkan dan mengirimkan surat teguran kepada penjual di Shopee yang masih menjual produk Greenmask Stick tanpa izin BPOM. Dalam proses tersebut, penulis juga melakukan pendataan terhadap toko yang telah menerima surat teguran, termasuk toko yang belum melakukan penghapusan etalase produk, tidak memberikan respons, maupun toko yang merespons tetapi masih menolak untuk mengikuti arahan perusahaan. Selain itu, penulis menyusun daftar pelanggan yang bersedia melakukan penukaran produk dengan mencatat informasi berupa nama pelanggan, nama toko, nomor telepon, serta keterangan terkait proses penukaraan.

Dalam mendukung kegiatan operasional Divisi Marketing, penulis juga membantu menangani akun admin Hojo ketika jumlah admin dan rekan marketing berkurang karena masa kerja berakhir

ataupun cuti. Tugas yang dilakukan meliputi pengelolaan akun TikTok, WhatsApp, dan Google Drive yang digunakan sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan serta penyimpanan dokumen kebutuhan tim marketing. Selain itu, penulisan turut melakukan pengecekan harga produk kosmetik yang beredar di marketplace sebagai bahan pemantauan kondisi pasar dan perbandingan harga produk dengan kompetitor.

Melalui berbagai tugas dan tanggung jawab tersebut, penulis memperoleh pengalaman yang lebih mendalam mengenai pengelolaan hubungan pelanggan, pengawasan brand, administrasi pemasaran, serta analisis kondisi pasar yang menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas dan strategi pemasaran perusahaan.

2.1.3 Tanggung Jawab

Selama melaksanakan kegiatan magang pertama di Divisi Marketing, penulis memiliki tanggung jawab dalam mendukung kegiatan pemasaran jasa dan produk yang dikelola oleh perusahaan, pengelolaan data customer, kegiatan administrasi operasional, serta analisis pemasaran. Penulis bertanggung jawab untuk menjalankan tiap tugas sesuai dengan arahan perusahaan, menjaga ketelitian dalam pengolahan data dan penyampaian informasi, serta mempertahankan sikap profesional dalam setiap aktivitas yang berhubungan dengan customer, mitra usaha, dan tim internal perusahaan.

Tanggung jawab utama penulis meliputi membantu proses penawaran jasa import, jasa cargo, jasa WINIU, serta penawaran kerja sama brand kosmetik kepada calon *customer* dan *reseller*. Dalam menjalankan tugas tersebut, penulis bertugas menyampaikan informasi mengenai layanan dan produk secara jelas sesuai dengan kebijakan dan strategi pemasaran perusahaan, sehingga dapat meningkatkan minat calon customer dan menjaga citra profesional perusahaan.

Selain kegiatan pemasaran, penulis juga bertanggung jawab dalam pengelolaan data customer, khususnya melalui sistem *Customer Relationship Management (CRM)* WINIU. Penulis melakukan penginputan dan pembaharuan data seluruh calon customer, baik customer yang telah melakukan kerja sama, masih mempertimbangkan, hanya melakukan konsultasi, maupun yang belum memberikan respons. Informasi pendukung seperti sumber perolehan customer dari iklan, media sosial, maupun marketplace, kebutuhan customer, serta Riwayat komunikasi juga dicatat untuk memudahkan proses tindak lanjut oleh tim marketing.

Dalam mendukung pengelolaan dan pengawasan brand perusahaan, penulis memiliki tanggung jawab dalam proses penyebaran surat teguran kepada penjual produk Meidian Greenmask Stick di marketplace yang menjual produk tanpa izin BPOM. Penulis juga melakukan pendataan terhadap toko yang telah menerima surat teguran, seperti toko yang belum melakukan penukaran produk

dengan mencatat informasi berupa nama customer, nama toko, nomor telepon, dan keterangan terkait proses penukaran produk.

Penulis juga bertanggung jawab membantu kegiatan operasional administrasi pemasaran, termasuk pengelolaan akun admin Hojo seperti *WhatsApp*, *TikTok*, dan *Google Drive* yang digunakan untuk kebutuhan komunikasi customer maupun koordinasi tim marketing. Selain itu, penulis melakukan pemantauan harga produk di marketplace sebagai bahan informasi kondisi pasar dan perbandingan harga dengan produk kompetitor.

Dalam kegiatan yang bersifat analitis, penulis bertanggung jawab membantu proses riset pemasaran dengan mengumpulkan artikel dan informasi terkait industri kosmetik, regulasi BPOM, serta isu yang sedang berkembang di pasar. Penulis juga melakukan identifikasi terhadap brand kosmetik yang memiliki permasalahan legalitas dan perizinan, serta mengumpulkan data perusahaan kompetitor yang memiliki layanan serupa dengan jasa WINIU. Seluruh data dan kompetitor yang diperoleh harus disusun secara akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai bahan pendukung dalam proses evaluasi dan penyusunan strategi pemasaran perusahaan.

Secara keseluruhan, penulis bertanggung jawab untuk menyelesaikan setiap tugas dengan penuh kedisiplinan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur serta kebijakan perusahaan. Penulis juga berkewajiban menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan customer, serta menunjukkan sikap profesional selama masa pelaksanaan kegiatan magang.

2.1.4 Target yang diharapkan

Target yang diharapkan dari penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Divisi Marketing adalah mampu memberikan dukungan yang optimal terhadap seluruh kegiatan pemasaran jasa dan produk perusahaan. Penulis diharapkan dapat membantu proses penawaran jasa import, jasa cargo, jasa WINIU, serta promosi dan pengembangan kerja sama brand kosmetik kepada calon *customer* maupun *reseller* secara efektif sesuai dengan strategi pemasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Selain itu, penulis diharapkan dapat melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan baik sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, serta mampu memberikan kontribusi dalam bentuk pengelolaan data, penyusunan laporan, dan penyediaan informasi pendukung bagi tim marketing. Hal tersebut mencakup pengelolaan data customer melalui sistem CRM WINIU, pendataan hasil tindak lanjut surat teguran brand Midian, pengelolaan administrasi operasional, serta pemantauan harga produk di marketplace sebagai bahan pendukung dalam pengambilan keputusan pemasaran.

Dalam kegiatan yang bersifat analitis, penulis diharapkan mampu mengumpulkan data dan informasi yang akurat terkait perkembangan industri kosmetik, regulasi BPOM, identifikasi brand

yang memiliki layanan serupa dengan WINIU. Data tersebut diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan analisis dan evaluasi dalam penyusunan strategi pemasaran perusahaan.

Secara keseluruhan, target pelaksanaan magang adalah meningkatkan pemahaman dan kerampilan penulis dalam bidang pemasaran, pengelolaan hubungan customer, administrasi pemasaran, serta analisis pasar di industri kosmetik. Melalui pencapaian target tersebut, penulis diharapkan tidak hanya dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga memperoleh pengalaman dan kompetensi yang mendukung kesiapan penulis dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

2.1.5 Kendala yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Tugas

Selama melaksanakan kegiatan magang di Divisi Marketing, penulis menghadapi beberapa kendala dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, baik yang bersifat teknis maupun nonteknis. Pada kegiatan pemasaran jasa, salah satu kendala yang dihadapi adalah proses mencari calon customer baru melalui marketplace karena sering ditemukannya nama toko atau akun yang sama secara berulang. Kondisi tersebut menyebabkan proses pencarian customer baru menjadi kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam memperoleh target menggunakan jasa WINIU maupun bekerja sama sebagai *reseller* brand kosmetik. Meskipun beberapa calon *customer* menunjukkan ketertarikan terhadap layanan yang ditawarkan, tidak sedikit *customer* yang masih ragu untuk melanjutkan kerja sama karena pertimbangan biaya, kurangnya pemahaman terhadap alur layanan, serta adanya keraguan dalam pengambilan keputusan.

Pada kegiatan pengelolaan data customer melalui CRM WINIU, kendala yang dihadapi penulis adalah perlunya ketelitian dalam melakukan penginputan dan pengelompokan data *customer* berdasarkan status kerja sama, sumber perolehan *customer*, serta kebutuhan yang disampaikan oleh *customer*. Banyak jumlah data *customer* yang harus dikelola mengharuskan penulis untuk bekerja secara lebih teliti agar tidak terjadi kesalahan pencatatan maupun kehilangan informasi penting yang dibutuhkan untuk proses tindak lanjut.

Kendala juga ditemukan dalam kegiatan pengawasan brand Meidian, khususnya dalam proses menghubungi penjual produk Greenmask Stick di marketplace. Beberapa penjual tidak memberikan respons terhadap surat teguran yang telah dikirimkan, sementara sebagian lainnya masih menolak untuk melakukan penghapusan produk dari etalase toko. Kondisi tersebut menyebabkan proses tindak lanjut dan pendataan hasil komunikasi membutuhkan waktu yang lebih lama serta membutuhkan koordinasi lebih lanjut dengan tim perusahaan.

Selain kegiatan operasional, penulis juga mengalami kendala dalam tugas yang bersifat analitis dan riset pemasaran, terutama dalam mencari perusahaan kompetitor yang benar-benar memiliki layanan

sejenis dengan WINIU, khususnya layanan pengurusan BPOM dan layanan *all-in*. Tidak semua informasi mengenai kompetitor tersedia secara terbuka, sehingga proses pencarian data membutuhkan ketelitian dan waktu yang lebih panjang. Penulis juga mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait perusahaan yang sebelumnya menangani pengurusan BPOM dari brand kosmetik yang bermasalah karena keterbatasan akses dan respons dari pihak terkait.

Meskipun menghadapi berbagai kendala tersebut, penulis tetap berupaya menyelesaikan setiap tugas yang diberikan dengan melakukan koordinasi bersama tim marketing dan pembimbing lapangan. Berbagai kendala yang dialami selama masa magang menjadi pengalaman pembelajaran yang membantu penulis dalam meningkatkan kemampuan komunikasi, pengelolaan data, ketelitian administrasi, riset, serta pemahaman terhadap strategi pemasaran dan dinamika industri kosmetik.

2.2 Deskripsi Alat dan Produk

2.2.1 Perangkat Lunak/Perangkat Keras yang Digunakan

No	Nama Perangkat/Aplikasi	Fungsi
1	Komputer	Digunakan sebagai perangkat utama dalam menunjang kegiatan kerja penulis, seperti mengolah data, menyusun dokumen, membuat laporan, serta mengakses berbagai aplikasi pendukung pekerjaan di Divisi Marketing.
2	Handphone	Digunakan untuk komunikasi dengan calon customer dan klien serta dengan tim marketing maupun tim divisi lainnya, baik melalui panggilan telepon maupun aplikasi pesan, serta untuk memantau aktivitas pemasaran melalui media digital.
3	Market Place	Digunakan sebagai sarana untuk mencari dan menjangkau calon <i>customer</i> baru, melakukan penawaran jasa import, cargo, jasa Winiu, serta memantau aktivitas penjualan dan toko yang tersedia di platform marketplace. Selain itu marketplace ini juga digunakan untuk mengirimkan surat teguran terkait produk Meidian Greenmask Stick, serta memantau etalase setiap toko yang berjualan Meidian ataupun Hojo.

4	Media Sosial	Digunakan sebagai media promosi dan komunikasi pemasaran untuk memperkenalkan jasa dan brand kosmetik perusahaan kepada calon <i>customer</i> dan <i>reseller</i> .
5	Invico	Digunakan untuk mendukung proses kerja setiap tim marketing, mulai dari menyimpan data <i>customer</i> , pengingat untuk mem- <i>follow up customer</i> , dan sebagai media untuk melaporkan pekerjaan setiap harinya.
6	Microsoft Excel	Digunakan untuk mengolah dan mencatat data pemasaran, data calon <i>customer</i> , hasil riset kompetitor, serta menyusun rekapitulasi data yang dibutuhkan oleh Divisi Marketing.

Tabel 1 Perangkat Lunak/ Perangkat Keras yang Digunakan

2.2.2 Data dan Dokumen yang Diolah/Dihasilkan

Selama melaksanakan kegiatan magang di Divisi Marketing, penulis mengolah dan menghasilkan beberapa data serta dokumen yang digunakan sebagai pendukung kegiatan pemasaran jasa dan produk perusahaan, pengelolaan hubungan customer, administrasi operasional, serta kegiatan analisis pasar. Data dan dokumen tersebut berperan penting dalam mendukung proses pemasaran, pengambilan keputusan, dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh tim marketing.

Salah satu data yang diolah oleh penulis Adalah data calon customer dan calon *reseller* yang diperoleh melalui *marketplace*, media sosial, dan hasil komunikasi langsung. Data tersebut mencakup informasi seperti nama toko atau akun, kontak yang dapat dihubungi, jenis usaha, serta keterkaitan terhadap jasa import, jasa cargo, jasa WINIU, maupun kerja sama reseller brand kosmetik. Data tersebut digunakan sebagai dasar dalam proses penawaran, tindak lanjut komunikasi, serta evaluasi efektivitas kegiatan pemasaran.

Selain itu, penulis juga mengolah data *customer* melalui sistem *Customer Relationship Mangement* (CRM) WINIU. Data yang dikelola meliputi nomor kontak customer, status ketertarikan *customer* seperti sudah melakukan kerja sama, masih dalam pertimbangan, hanya melakukan konsultasi, atau belum memberikan respons, serta informasi mengenai sumber perolehan *customer* dari iklan, media sosial, dan *marketplace*. Penulis juga mencatat kebutuhan, pertanyaan, dan Riwayat komunikasi *customer* untuk mempermudah proses tindak lanjut oleh tim marketing.

Dalam mendukung kegiatan pemasaran, penulis juga mengolah dokumen berupa materi penawaran jasa yang berisi informasi mengenai layanan jasa import, jasa cargo, jasa WINIU, serta system kerja sama *reseller* brand kosmetik. Dokumen tersebut digunakan sebagai acuan dalam menyampaikan informasi kepada calon *customer* melalui berbagai media komunikasi agar informasi yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan kebijakan Perusahaan.

Selain dokumen pemasaran, penulis juga menghasilkan data terkait pengawasan brand Meidian, khususnya produk Greenmask Stick yang beredar di marketplace. Data tersebut meliputi daftar toko yang telah diberikan surat teguran, toko yang belum melakukan penghapusan etalase produk, toko yang tidak memberikan respons, serta toko yang masih menolak mengikuti arahan Perusahaan. Penulis juga Menyusun data customer, nama toko, nomor telepon, serta keterangan terkait proses penarikan. Data ini digunakan sebagai bahan pemantauan dan tindak lanjut oleh perusahaan.

No	Nama Toko	MP	Pengawasan Banned	Krim Surat	Link	KOTA	NAMA TOKO
1	Methology	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/GREEN-MASK-STICK-CLEAN-PORES-MASKER-KOMEDO-DAN-KE	Lampung	Methology
2	VIF FAMILY SHOP	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/GREEN-MASK-STICK-MASKER-STR-GREEN-TEA-PENGHILANG-KAB-BEKAS	KAB BEKASI	VIF FAMILY SH
3	ELEVEN	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/ELEVEN-MEIDIAN-GREEN-TEA-STICK-MASKER-BROM-PEMBERIZ	KOTA MAKASSAR	ELEVEN
4	Jaya Official Shop	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MASKER-GREEN-TEA-STICK-PENGHILANG-KOMEDO-ORISINAL	KOTA MEDIAN	Jaya Official Sh
5	Indahyouths	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/Meidian-Green-Tea-Stick-Mask-Lidah-Indahyouths-11513275-18	KAB. PARANGANYAR	indahyouths
6	Toko Ska Angkasa	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/PROMO-GREEN-MASK-STICK-TENGAH-ORISINAL-MASKER-PE	KOTA SURABAYA	Toko Ska Angk
7	ARTEMIS BEAUTY	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-GREEN-TEA-MASK-CLEANSING-CLAY-STICK-Vajah-Ber	KOTA SURABAYA	ARTEMIS BEAU
8	REDAUTIST MEIDIAN	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/Meidian-Green-Mask-Stick-Jud-Median-Exfoliant-Mask-Shea-11026	KOTA MEDIAN	REDAUTIST ME
9	DOTU KOSMETIK OFFICAL	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/REDAUTIST-MASK-STICK-MASKER-PEMBERIZ-MEIDIAN-11513275-18	KOTA MAKASSAR	DOTU KOSMETIK OF
10	YIM STORE	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/Meidian-Green-Tea-Stick-Mask-Pemberiz-Komedi-11513275-18	KAB. BIREUEN	YIM STORE
11	Bontes	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-Green-Tea-Mask-Cleansing-Clay-Stick-Masker-vaah-Mask	KOTA MEDIAN	Bontes
12	Treabeady	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-GREEN-TEA-STICK-MASKER-BROM-PEMBERIZ-PORLA	KOTA MAKASSAR	Treabeady
13	Teddy Diary	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/Green-Tea-Mask-MEIDIAN-Cleansing-Clay-Stick-Masker-Pemberiz	KOTA BANGKAL LAMPUR	Teddy Diary
14	analogi store	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/GREEN-STICK-MASK-MEIDIAN-MASKER-GREEN-TEA-MASKER-VAH	KAB. KUDUS	analogi store
15	beautyinnall	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/HOT-PROMO-GREEN-STICK-MASKER-VAH-ANTI-Jerawat-Komedi	KOTA JAKARTA BARAT	beautyinnall
16	AURELIA STOREN	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/Meidian-Green-Stick-Green-Tea-Masker-Vajah-Anti-Jerawat-Komedi	KAB. BANDUNG	AURELIA STORE
17	Skareen id	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/GREEN-TEA-MASK-MEIDIAN-Cleansing-Clay-Stick-Masker-vaah-Mask	KOTA SURABAYA	Skareen id
18	kinship77	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-GREEN-TEA-MASK-MASKER-GREEN-TEA-MEIDIAN-MEIDIAN-GREEN-TEA	KOTA MEDIAN	kinship77
19	anggunfarmall	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/GREEN-MASK-STICK-MEIDIAN-MASKER-VAH-MASK-STICK-TEA	KOTA MEDIAN	anggunfarmall
20	Ok73 shop	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-Green-Tea-Mask-Cleansing-Clay-Stick-Masker-vaah-Mask	KOTA PEKANBARU	Ok73 shop
21	MYKINICARE99	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/MEIDIAN-CLAY-STICK-MASK-MASKER-Green-Tea-Cleansing-Masker-VAH	KOTA JAKARTA UTARA	MYKINICARE99
22	MOTLEY	Shopee	APPROVED		https://shopee.co.id/ORISINAL-GREEN-STICK-MASK-MEIDIAN-MASKER-GREEN-TEA	KOTA DEPOK	MOTLEY

Gambar 3 Surat Teguran MEIDIAN dan Data Toko Yang Telah Dihubungi

Dalam kegiatan administrasi dan pemantauan pasar, penulis juga mengolah data harga produk kosmetik yang beredar di berbagai marketplace. Data tersebut digunakan untuk mengetahui kondisi pasar, melakukan perbandingan harga dengan produk kompetitor, serta menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi pemasaran.

Booklist Harga Reseller 2025

File Edit View Insert Format Data Tools Extensions Help

Menus 100% View only

Update Terakhir: Agustus 2025

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1												
2												
3												
4												
5		Produk	Stock			EXP	Varian	BPOM	Deskripsi Produk	SRP (Suggested Retail Price)	MAP (Minimum Advertised Price)	Harga Re
6			01# Dream light - PINK	02# Awaken the light - GOLD	03# Light of confide - SILVER	04#RoseGold						
7			DISCONTINUE	29627	0	02/04/2028	02# Awaken the light - GOLD	NA11251200036		Rp75,000	Rp64,200	Rp48,1
8						20-Mar-2030	03# Light of confide - SILVER	NA11251200046				
9						20-Mar-2030	04 # CHAMPAGNE ROSE	NA11261200270				
10						3-Jan-2030						
11												
12												
13												
14		dapatkan didalam link										
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												

HOJO lookslike VACHI MEIDIAN

Gambar 4 Booklist Produk (Patokan Harga Yang Telah Ditentukan)

[illegible]

Gambar 5 List Toko yang dibanned (Brand HOJO)

Selain kegiatan operasional, penulis juga mengolah data yang bersifat analitis dan riset pemasaran. Data tersebut berupa kumpulan artikel dan informasi terkait perkembangan industri kosmetik, regulasi BPOM, isu legalitas produk, serta tren pasar yang digunakan sebagai badan pendukung bagi tim marketing dalam memahami dinamika industri. Penuli juga menyusun data mengenai brand kosmetik yang memiliki permasalahan legalitas dan perizinan BPOM, serta data perusahaan kompetitor yang memiliki layanan serupa dengan jasa WINIU. Data tersebut digunakan sebagai bahan analisis kondisi pasar dan pendukung dalam pengembangan strategi pemasaran perusahaan.

NO	ASPEK / MATRIX OBSERVASI	PT Bahtera Indonesia Global https://www.bahtera-indonesia.com/	InCorp Indonesia https://www.incorp-indonesia.com/product/real-estate-agent-indonesia	PT Vivasa Global Services https://www.vivasa-global.com/vivasa-global-services	ET Consultant http://etconsultant.com/etconsultant-business-legal-and-other-licences-compliance-consulting
1	Nama Perusahaan/ Brand?	PT Bahtera Indonesia Global	InCorp Indonesia	PT Vivasa Global Services	ET Consultant
2	Waktu Respon awal?	<1Jam	Fast respon	<30 Menit	Chat Auto
3	Gaya Respon?	Awal Formal (Mengebu-gebu)	Formal (Auto)	santai	Formal
4	Pertanyaan Pertama Mereka?	Produk dari Negara mana? Sudah ada BPOM? Ada berapa SKU yang mau di BPOM		Jenis Produknya apa? Sudah Punya akun BPOM?	Perusahaan sudah didirikan atau belum produk apa yang ingin diurus, dan asal produk
5	Apakah Mereka screening Klien?	Ada		Ada	Ada
6	Menjelaskan Prosesnya Gimana?	Iya dijelaskan, ada dua cara proses BPOM 1. Pakai nama PT sendiri 2. Pakai nama PT BAHTERA		Cukup Detail menjelaskan 1. Alur BPOM sesuai dengan File yang diberikan, 2. nantinya akan ada survei ke pabrik dari pihak BPOM (Biaya perjalanan ditanggung oleh Customer), 3. untuk Importnya ada 2 jalur Last (3-4 Minggu ke Jakarta Paling lama 5 Bulan), dan Udara (3-4 Hari ke Jakarta)	Menjelaskan alurnya. Layanan yang akan diberikan. Estimasi proses, rincian biaya SKL, dokumen yang diperlukan
7	Memberikan syarat Dokumen?	Ya		Ya	Ya

Gambar 6 Observasi Kompetitor Jasa Pengurusan BPOM

Secara keseluruhan, data dan dokumen yang diolah serta dihasilkan oleh penulis selama pelaksanaan magang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mendukung kegiatan operasional dan strategis perusahaan. Melalui pengelolaan data customer, dokumen pemasaran, data pengawasan brand, analisis harga pasar, serta riset industri, penulis turut memberikan kontribusi dalam mendukung efektivitas kegiatan Divisi Marketing.

2.3 Hal-Hal Lain

2.3.1 Latar Belakang Masalah

WINIU merupakan layanan jasa yang berperan sebagai partner kesiapan brand dalam membantu proses pengembangan produk agar lebih terarah sebelum memasuki tahap produksi dan distribusi. Seiring dengan perkembangan kebutuhan pasar industri kosmetik, layanan WINIU tidak hanya mencakup proses konsultasi, pembuatan sample, produksi, dan pengiriman produk, tetapi juga mengalami pengembangan dengan menyediakan layanan pengurusan legalitas produk kosmetik melalui Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Pengembangan layanan tersebut menyebabkan bertambahnya tahapan proses kerja serta meningkatnya kebutuhan koordinasi antar divisi yang terlibat dalam pelaksanaan layanan.

Dalam menjalankan proses layanan WINIU, terdapat beberapa unit kerja yang memiliki peran dan tanggung jawab yang saling berkaitan, yaitu *Marketing*, *Procurement*, *Digital Marketing*, *Accounting*, *Shipment*, *Warehouse*, serta unit yang menangani pengurusan BPOM. Setiap divisi memiliki tugas yang berbeda pada setiap tahapan layanan, mulai dari pemberian informasi kepada

customer, proses pencarian dan pengembangan produk, pembuatan desain administrasi keuangan, pengurusan dokumen legalitas, hingga proses pengiriman produk kepada *customer*. Kompleksitas alur kerja tersebut membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan sesuai dengan kondisi operasional perusahaan agar proses layanan dapat secara terstruktur dan konsisten. Berdasarkan kondisi operasional yang berlangsung, WINIU telah memiliki SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan. Namun, SOP yang tersedia sebelumnya disusun berdasarkan alur layanan yang telah berjalan sebelum adanya pengembangan layanan pengurusan BPOM. Penambahan tahapan layanan tersebut mengakibatkan adanya perubahan alur kerja, tambahan proses administrasi, kebutuhan dokumen, serta peningkatan koordinasi antar divisi yang belum sepenuhnya tercakup dalam SOP yang ada. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas antar divisi.

Pada divisi *Marketing*, ketidakjelasan alur layanan dapat menimbulkan kesulitan dalam memberikan informasi yang konsisten kepada *customer* terkait tahapan yang harus dilalui. Sementara itu pada divisi *accounting*, perubahan layanan dapat menyebabkan perlunya kejelasan terkait mekanisme administrasi keuangan, seperti proses pembuatan *invoice* dan pengelolaan pembayaran yang berkaitan dengan tahapan pengurusan BPOM. Unit kerja lain seperti Procurement, Digital Marketing, Shipment, dan Warehouse juga membutuhkan kejelasan terkait alur koordinasi, penyerahan informasi, serta batas tanggung jawab pada setiap tahap layanan agar tidak terjadi keterlambatan maupun kesalahan dalam proses kerja. Apabila kondisi tersebut tidak dievaluasi, maka terdapat risiko terjadinya ketidaksesuaian pelaksanaan prosedur, keterlambatan proses akibat kurang optimalnya koordinasi antar divisi, kesalahan penyampaian informasi kepada *customer*, serta ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan layanan. Mengingat layanan WINIU memiliki proses yang panjang mulai dari tahap konsultasi, pengembangan produk, pengurusan legalitas BPOM, hingga pengiriman produk kepada *customer*, maka diperlukan SOP yang mampu menggambarkan alur kerja secara lengkap, jelas, dan sesuai dengan kondisi operasional perusahaan saat ini.

Oleh karena itu, evaluasi dan perancangan kembali SOP layanan WINIU perlu dilakukan untuk memastikan bahwa setiap tahapan kerja, pembagian tugas, serta mekanisme koordinasi antar divisi telah terdokumentasi secara jelas. Melalui evaluasi dan perancangan kembali SOP, diharapkan setiap divisi dapat memiliki pemahaman yang sama terhadap alur kerja, meningkatkan efektivitas koordinasi, mengurangi potensi kesalahan operasional, serta mendukung pemberian layanan WINIU yang lebih efektif dan berkualitas kepada *customer*.

2.3.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kesesuaian SOP layanan WINIU yang saat ini diterapkan dengan perkembangan layanan perusahaan, khususnya setelah penambahan proses pengurusan legalitas produk kosmetik melalui BPOM?

2. Bagaimana kejelasan alur proses kerja, pembagian tugas dan koordinasi antar divisi dalam pelaksanaan layanan WINIU untuk menghindari perbedaan pemahaman dan kendala operasional pada setiap tahapan layanan?
3. Bagaimana rancangan kembali SOP layanan WINIU yang dapat menyesuaikan kondisi operasional perusahaan saat ini serta mendukung pelaksanaan layanan yang lebih terstruktur, konsisten, dan efektif?

2.4 Kajian Pustaka

2.4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja secara sistematis untuk mengatur pelaksanaan suatu kegiatan operasional. SOP berfungsi sebagai alat standarisasi kerja agar setiap pelaksana menjalankan tugas dengan cara yang sama dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Handoko, 2019)

SOP yang baik harus disusun secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami agar dapat mengurangi perbedaan cara kerja serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dengan demikian, SOP berperan penting dalam menjaga konsistensi dan keseragaman hasil kerja (Wibowo, 2021).

2.4.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Layanan Jasa

Pada layanan jasa, SOP berfungsi sebagai pedoman utama dalam mengatur alur pelayanan yang melibatkan interaksi antar pihak. SOP membantu memastikan bahwa proses layanan berjalan sesuai standar meskipun dilakukan oleh individu atau divisi yang berbeda (Sutrisno, 2020).

SOP pada layanan jasa juga berperan dalam menjaga kualitas dan konsistensi layanan, sehingga hasil layanan tidak bergantung pada individu tertentu, tetapi pada prosedur kerja yang telah ditetapkan (sinaga, 2022).

2.4.3 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Evaluasi SOP merupakan proses penilaian terhadap kesesuaian antara SOP yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan kerja di lapangan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah SOP masih relevan, efektif, dan mampu mendukung kelancaran proses kerja (sinaga, 2022). Melalui evaluasi SOP, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan prosedur kerja, seperti ketidakjelasan alur proses atau pembagian tugas, sehingga SOP dapat diperbaiki sesuai dengan kebutuhan operasional.

2.4.4 Hubungan SOP dengan Efektivitas Layanan

SOP memiliki hubungan yang erat dengan efektivitas layanan karena SOP mengatur proses kerja secara sistematis dan terstandar. SOP yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat memperlancar alur kerja, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan koordinasi antar pihak (Wibowo, 2021). Dengan demikian, penerapan SOP yang baik dapat membantu organisasi mencapai tujuan layanan secara lebih efektif dan efisien (Rulandari, 2023).

2.4.5 Solusi yang Dihasilkan

Berdasarkan hasil observasi dan identifikasi permasalahan selama pelaksanaan magang di PT Mitra Integritas Indonesia, khususnya pada layanan WINIU, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kesesuaian SOP terhadap perkembangan layanan perusahaan. Oleh karena itu, solusi yang dihasilkan dalam kegiatan magang ini difokuskan pada evaluasi dan penyusunan usulan Standar Operasional Prosedur (SOP) baru yang mengacu pada prinsip-prinsip ISO 9001:2015 untuk meningkatkan efektivitas proses layanan dan koordinasi antar divisi.

1. Solusi terhadap Ketidaksesuaian SOP dengan Pengembangan Layanan BPOM

Permasalahan utama yang ditemukan adalah SOP layanan WINIU yang telah ada belum sepenuhnya mengakomodasi pengembangan layanan pengurusan legalitas produk kosmetik melalui BPOM yang mulai diterapkan pada tahun berjalan. Kondisi tersebut menyebabkan adanya kebutuhan penyesuaian terhadap tahapan proses kerja, alur koordinasi, serta pembagian tanggung jawab antar divisi.

Solusi yang dihasilkan adalah melakukan evaluasi terhadap SOP yang berlaku dengan membandingkan prosedur terdokumentasi dengan kondisi operasional aktual perusahaan. Hasil evaluasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan usulan SOP baru yang mengakomodasi seluruh proses layanan WINIU, termasuk layanan pengurus BPOM. Penyusunan SOP dilakukan dengan mengacu pada pendekatan proses (Process Approach) sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 agar setiap tahap kerja terdokumentasi secara sistematis, terukur, dan terintegrasi.

2. Solusi terhadap Kurangnya Kejelasan Alur Kerja dan Koordinasi Antar Divisi

Layanan WINIU melibatkan berbagai unit kerja seperti Marketing, Procurement, Digital Marketing, Accounting, Shipment, Warehouse, serta unit yang menangani pengurusan BPOM. Belum adanya pedoman yang mengatur secara rinci mekanisme koordinasi antar divisi berpotensi menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas serta keterlambatan proses layanan.

Solusi yang dihasilkan adalah penyusunan alur proses bisnis (Business Process Flow) yang menggambarkan hubungan kerja antar divisi secara menyeluruh. Alur tersebut disusun mulai dari tahap konsultasi customer, pengembangan produk, pembuatan desain, pengurusan BPOM, administrasi pembayaran, proses produksi, hingga pengiriman produk kepada customer. Dengan adanya alur proses yang terdokumentasi setiap divisi diharapkan dapat memahami keterkaitan proses, batas tanggung jawab, serta mekanisme koordinasi yang harus dilakukan.

3. Solusi terhadap Ketidakjelasan Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil observasi, terdapat kebutuhan untuk menjelaskan pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap tahapan layanan WINIU, khususnya setelah adanya penambahan layanan pengurusan BPOM.

Solusi yang dihasilkan adalah penyusunan usulan SOP yang memuat pembagian tugas dan tanggung jawab setiap divisi secara rinci. Setiap tahapan proses dilengkapi dengan informasi mengenai pelaksanaan, input proses, output proses, dokumen yang digunakan, serta aktivitas yang harus dilakukan oleh masing-masing divisi. Dengan adanya kejelasan tersebut, diharapkan pelaksanaan layanan dapat berjalan lebih konsisten dan meminimalkan potensi terjadinya tumpang tindih pekerjaan maupun kesalahan koordinasi.

4. Solusi terhadap Kurangnya Standarisasi Dokumentasi dan Pengendalian Proses

Pengembangan layanan WINIU menyebabkan bertambahnya dokumen operasional, seperti formulir customer, dokumen pengurusan BPOM, *invoice*, dokumen produksi, serta dokumen pengiriman. Belum adanya standarisasi dokumentasi yang terintegrasi dapat mempengaruhi efektivitas pengendalian proses.

Solusi yang dihasilkan adalah penyusunan usulan SOP yang dilengkapi dengan standar dokumen, mekanisme pengendalian dokumen, serta alur pelaporan pada setiap tahapan layanan sesuai dengan prinsip pengendalian informasi terdokumentasi dalam ISO 9001:2015. Dengan demikian, setiap proses dapat dilaksanakan secara lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah dilakukan pengawasan maupun evaluasi.

Sebagai implementasi dari solusi yang diusulkan, penulis menghasilkan beberapa dokumen pendukung berupa evaluasi SOP eksisting, analisis kesenjangan (GAP Analysis), flowchart proses layanan WINIU, serta usulan SOP baru berbasis prinsip ISO 9001:2015.

3. Kesimpulan dan Saran

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Mitra Integritas Indonesia, diperoleh beberapa manfaat baik bagi perusahaan maupun bagi penulis, yaitu sebagai berikut:

A. Manfaat bagi Perusahaan

1. Penulis membantu mengidentifikasi kondisi operasional layanan WINIU yang telah mengalami perkembangan, khususnya dengan adanya penambahan layanan pengurusan legalitas produk kosmetik melalui BPOM.
2. Penulis memberikan masukan berupa evaluasi terhadap SOP layanan WINIU yang saat ini digunakan, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam menyesuaikan prosedur kerja dengan kondisi operasional terbaru.
3. Penulis mengusulkan penyusunan SOP layanan WINIU yang lebih terstruktur dengan mengacu pada prinsip-prinsip ISO 9001:2015, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas proses kerja, memperjelas pembagian tugas, serta memperbaiki koordinasi antar divisi.
4. Penulis membantu menyusun usulan alur proses layanan dan standarisasi dokumentasi yang dapat mendukung pengendalian proses serta meningkatkan kualitas layanan kepada customer.

B. Manfaat bagi Penulis

1. Penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses bisnis di industri kosmetik, khususnya pada layanan OEM, ODM, pengurusan legalitas BPOM, serta pengelolaan brand kosmetik.
2. Penulis memperoleh pengalaman praktis dalam kegiatan pemasaran, administrasi, analisis kompetitor, pengelolaan data customer, serta proses operasional layanan WINIU.
3. Penulis dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan, terutama terkait penyusunan dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), analisis proses bisnis, serta penerapan prinsip manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015.

4. Penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan analisis permasalahan operasional, menyusun solusi perbaikan, serta merancang usulan SOP yang sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.
5. Kegiatan magang memberikan pengalaman kerja profesional yang membantu penulis meningkatkan kemampuan komunikasi, koordinasi, analisis, pemecahan masalah, serta adaptasi dalam lingkungan kerja.

3.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, PT Mitra Integritas Indonesia disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan WINIU guna memastikan kesesuaian prosedur dengan perkembangan layanan dan kondisi operasional perusahaan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin dapat membantu perusahaan mengidentifikasi kebutuhan penyesuaian proses kerja, pembagian tugas, serta mekanisme koordinasi antar divisi sehingga SOP tetap relevan dan efektif dalam mendukung pelaksanaan layanan.

Selain itu, perusahaan disarankan untuk mengimplementasikan usulan SOP yang disusun berdasarkan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 sebagai pedoman kerja yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. SOP tersebut diharapkan mampu memperjelas alur proses layanan, tanggung jawab setiap divisi, serta mekanisme pengendalian dokumen dan informasi yang digunakan selama pelaksanaan layanan WINIU.

Perusahaan juga disarankan untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam layanan WINIU setelah SOP diterapkan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa setiap divisi memiliki pemahaman yang sama mengenai prosedur kerja yang berlaku sehingga pelaksanaan layanan dapat berjalan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

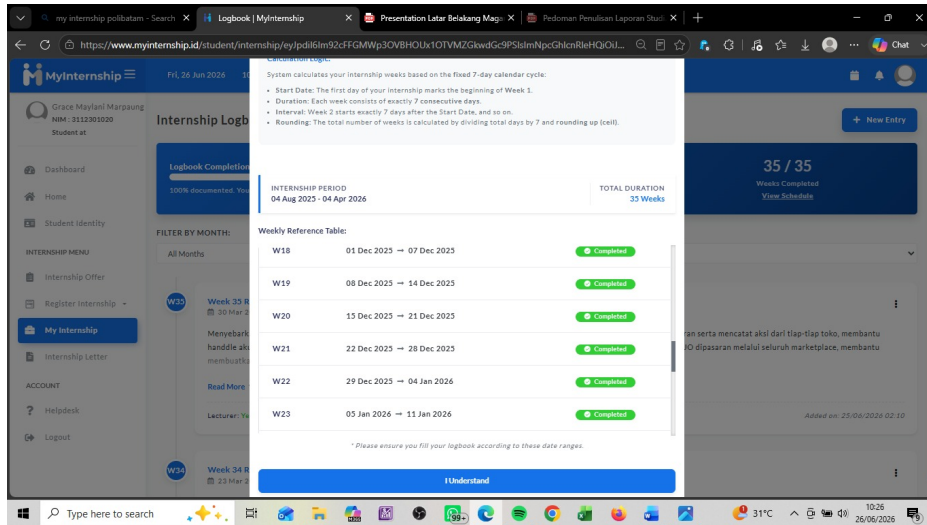
Dengan penerapan SOP yang sesuai dan didukung oleh evaluasi berkelanjutan, diharapkan kualitas layanan WINIU dapat terus meningkat, koordinasi antar divisi menjadi lebih efektif, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada customer.

DAFTAR PUSTAKA

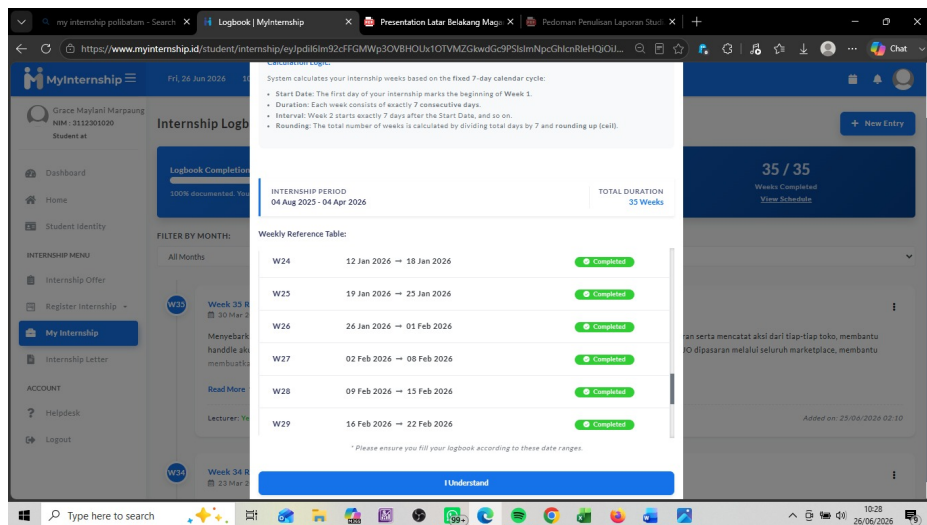
- Brahmono, A., Saragi, S. H., & Andayani, N. (2023). Gambaran efektifitas penerapan 5 standar operasional prosedur (sop) pelanggan di pbf bina prima sejati jakarta barat. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*.
- Handoko. (2019). *Manajemen (Edisi ke-2)*. Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.
- Rulandari, N. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap konsistensi kerja dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Organisasi*, 45–54.
- Saputra, & Nugraha. (2024). Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan konsistensi proses layanan. *Jurnal Manajemen Operasional*, 78–86.
- sinaga. (2022). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur terhadap efektivitas kerja. *Jurnal Administrasi Publik*, 101–110.
- Situmorang, P., Siregar, M., & Hutapea, R. (2024). The influence of standard operating procedures on work effectiveness and service quality. *International Journal of Management Studies*, 33–41.
- Sutrisno. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Trisnawati, Heriyanto, & Darwin. (2023). Analysis of Standard Operational Procedure Submission of Special Ceiling For Sales Division., 4(3). *Quantitative Economics and Management Studies*.
- Wibowo. (2021). *Manajemen (Edisi ke-5)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

4. Lampiran

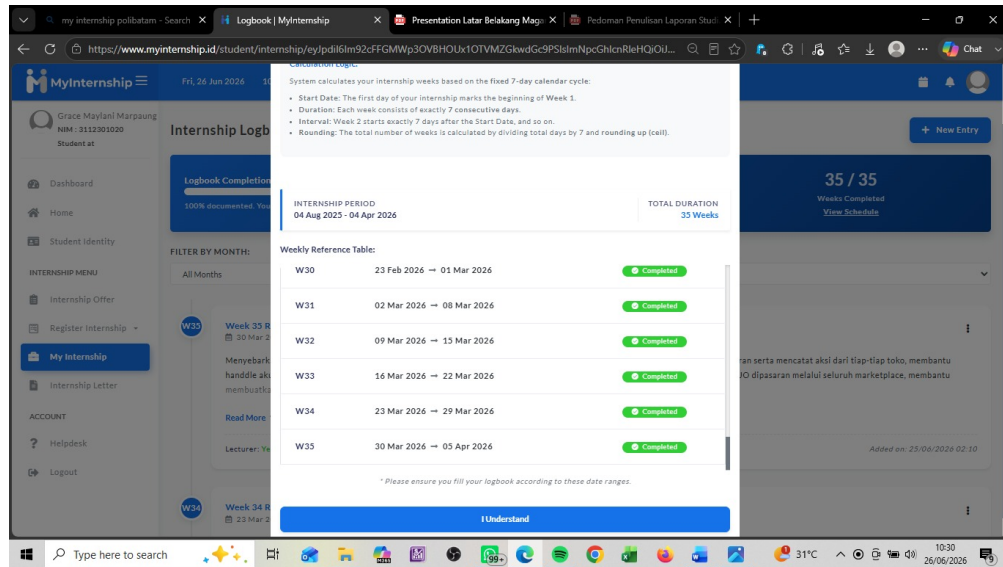
4.1 Lampiran Logbook



Gambar 7 Logbook Minggu 18-23 (Desember 2025 – Januari 2026)

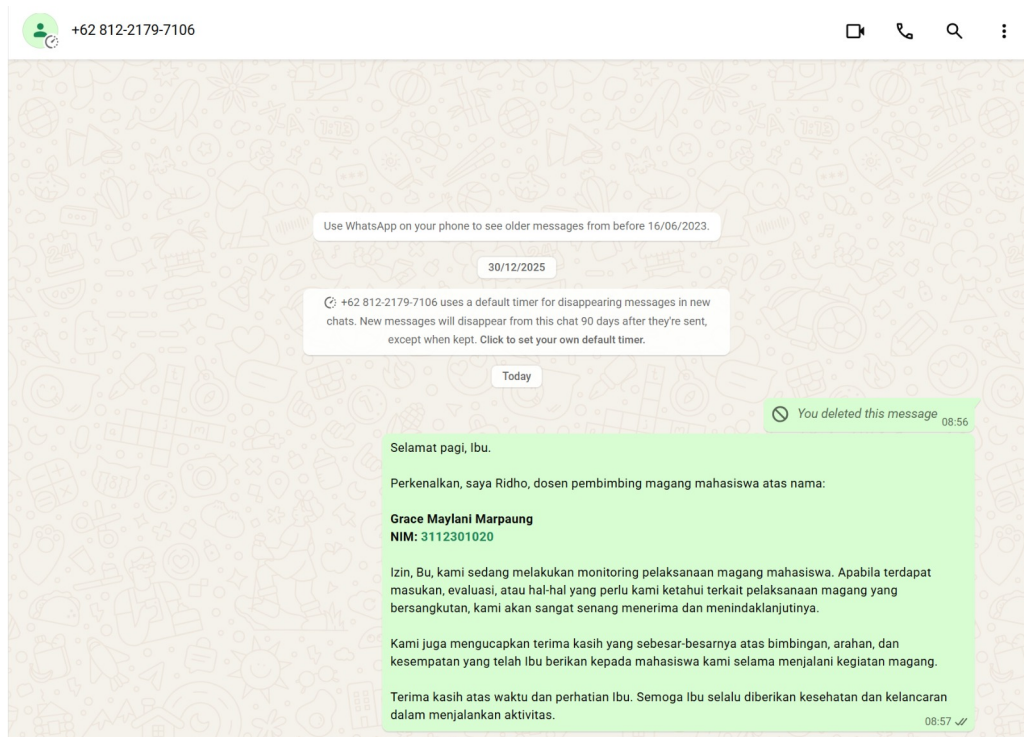


Gambar 8 Logbook Minggu 24-29 (Januari 2026 – Februari 2026)



Gambar 9 Logbook Minggu 30-35 (Februari 2026 – April 2026)

4.2 Lampiran bukti komunikasi dosen pembimbing dan supervisor



Gambar 10 Bukti Komunikasi Dospem dan Supervisor

5. Lampiran B Deskripsi Produk yang Dihasilkan

5.1 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU

5.1.1 Deskripsi Produk

Produk pertama yang dihasilkan berupa evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan WINIU yang telah diterapkan oleh PT Mitra Integritas Indonesia. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan prosedur yang berjalan di perusahaan dengan kondisi operasional aktual pada setiap tahapan layanan, mulai dari proses inquiry customer hingga pengiriman produk. Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan prosedur, kesenjangan proses, serta kendala koordinasi antar divisi yang muncul akibat pengembangan layanan WINIU, khususnya sejak penambahan layanan pengurusan legalitas BPOM. Hasil evaluasi menjadi dasar dalam penyusunan usulan SOP yang lebih efektif, terstandar, dan sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

5.1.2 Tujuan

1. Mengidentifikasi kesesuaian antara SOP yang berlaku dengan pelaksanaan operasional layanan WINIU.
2. Menemukan kelemahan prosedur dan potensi risiko pada setiap tahapan proses layanan.
3. Mengevaluasi efektivitas koordinasi antar divisi dalam menjalankan layanan WINIU.
4. Mengidentifikasi kebutuhan pembaruan SOP akibat penambahan layanan pengurusan BPOM.
5. Menjadi dasar penyusunan rancangan SOP baru yang lebih efektif dan sesuai dengan kondisi operasional perusahaan.

5.1.3 Hasil Produk

1. Identifikasi perubahan alur kerja
2. Identifikasi kebutuhan penambahan tahapan layanan BPOM
3. Identifikasi kebutuhan penyesuaian pembagian tugas antar divisi

5.1.4 Dokumentasi Produk

No	Proses/Divisi	SOP Eksisting	Kondisi Aktual	Temuan Evaluasi	Dampak	Rekomendasi
1	Marketing	SOP mengatur konsultasi dan penawaran jasa WINIU	Jasa WINIU mengalami perkembangan layanan yaitu, pengurusan BPOM	SOP belum mengatur proses konsultasi BPOM, persyaratan dokumen, dan alur informasi kepada customer	Potensi perbedaan informasi kepada customer dan antar divisi	Menambahkan prosedur konsultasi dan pengurusan BPOM pada SOP
2	Marketing-Procurement	SOP mengatur proses pengembangan produk	Terdapat tambahan proses yaitu layanan pengurusan BPOM	Belum ada standar penyerahan informasi dan dokumen antar divisi	Berpotensi terjadinya keterlambatan proses pengerjaan	Menyusun standar koordinasi dan penyerahan dokumen
3	Procurement	SOP berfokus pada pengadaan produk	Procurement mendukung kebutuhan dokumen BPOM	Tanggung jawab terkait dokumen legalitas belum dijelaskan	Potensi ketidakjelasan tugas	Menambahkan alur approval desain
4	Digital Marketing	SOP mengatur pembuatan desain produk	Desain digunakan dalam pengajuan BPOM	Belum terdapat prosedur persetujuan dan revisi desain untuk BPOM	Potensi revisi berulang dan keterlambatan	Menambahkan alur approval desain

5.	Accounting	SOP mengatur administrasi pembayaran umum	Terdapat transaksi tambahan untuk layanan BPOM	Belum ada prosedur administrasi pembayaran BPOM	Potensi kesalahan dan administrasi dan pencatatan	Menyusun prosedur administrasi dan invoice BPOM
6.	Pengurusan BPOM	Belum terdapat SOP khusus	Pengurusan BPOM telah menjadi layanan WINIU	Belum ada prosedur, PIC, Timeline, dan dokumen pendukung	Proses berpotensi tidak konsisten	Menyusun SOP pengurusan BPOM secara lengkap
7.	Warehouse	SOP mengatur penyimpanan dan pengiriman produk	Terdapat pengelolaan sample dan dokumen pendukung	Belum terdapat prosedur pengelolaan sampel dan dokumen pengelolaan sample	Potensi kesalahan pengelolaan produk	Menyusun prosedur pengendalian dokumen berbasis ISO 9001:2011
8.	Shipment	SOP mengatur pengiriman produk	Terdapat pengiriman sample, dokumen, dan produk akhir	Belum terdapat prosedur pengelolaan sample	Potensi keterlambatan pengiriman	Menambahkan prosedur pengiriman berdasarkan jenis layanan
9.	Dokumentasi	SOP belum mengatur pengendalian dokumen terintegrasi	Jumlah dokumen operasional bertambah	Belum terdapat sistem pengendalian dokumen	Dokumen berpotensi tidak terdokendari dengan baik	Menyusun prosedur pengendalian dokumen berbasis ISO 9001:2015
10.	Koordinasi	SOP menjelaskan	Layanan melibatkan	Belum terdapat flow proses	Potensi miskomunikasi dan	Menyusun flowchart proses bisnis dan matriks tanggung

	Antar Divisi	proses per divisi	banyak divisi	terintegrasi	ketidak berpotensi	jawab
--	--------------	-------------------	---------------	--------------	--------------------	-------

Tabel 2 Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU

5.2 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis) SOP WINIU

5.2.1 Deskripsi Produk

Produk kedua berupa Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) yang disusun berdasarkan perbandingan antara kondisi SOP eksisting dengan persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan pada setiap klausul yang berkaitan dengan proses operasional layanan WINIU. Hasil analisis menunjukkan area yang masih memerlukan perbaikan, seperti pembagian tanggung jawab, pengendalian dokumen, proses komunikasi, monitoring kinerja, hingga evaluasi SOP. Gap Analysis menjadi acuan utama dalam merancang SOP usulan agar sesuai dengan prinsip pengendalian mutu dan kebutuhan perusahaan.

5.2.2 Tujuan

1. Mengidentifikasi kesenjangan antara SOP eksisting dengan persyaratan ISO 9001:2015.
2. Mengetahui bagian proses yang belum memenuhi standar sistem manajemen mutu.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pengembangan prosedur operasional perusahaan.
4. Menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kesenjangan yang ditemukan.
5. Menjadi dasar penyusunan SOP usulan yang sesuai dengan standar ISO 9001:2015.

5.2.3 Hasil Produk

1. Daftar proses yang belum terdokumentasi.
2. Identifikasi perubahan alur koordinasi.
3. Identifikasi kebutuhan standarisasi dokumen.

5.2.4 Dokumen Produk

Tabel GAP Analysis SOP Layanan WINIU Berdasarkan ISO 9001:2015

No	Klausul ISO 9001:2015	Persyaratan ISO	Kondisi Eksisting WINIU	Gap yang Ditemukan	Tingkat Gap	Dasar Penilaian	Rekomendasi
1	4.4 Sistem Manajemen Mutu dan Prosesnya	Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara, dan mengendalikan seluruh proses yang diperlukan dalam sistem manajemen mutu.	SOP layanan WINIU telah tersedia, namun belum mencakup seluruh proses operasional yang berkembang, khususnya layanan pengurusan BPOM.	Proses pengurusan BPOM belum memiliki prosedur kerja yang terdokumentasi sehingga pelaksanaan layanan belum terstandarisasi.	Tinggi	Pengurusan BPOM merupakan proses inti yang baru dikembangkan dan melibatkan beberapa divisi. Ketiadaan SOP berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelaksanaan, kesalahan prosedur, dan keterlambatan layanan.	Menyusun SOP yang mengintegrasikan seluruh proses layanan WINIU, termasuk proses pengurusan BPOM.
2	5.3 Peran, Tanggung Jawab, dan Wewenang Organisasi	Organisasi harus menetapkan dan mengomunikasikan peran, tanggung jawab, serta wewenang secara jelas.	Pembagian tugas antar divisi masih bersifat umum dan belum terdokumentasi secara rinci.	Potensi terjadinya tumpang tindih pekerjaan dan perbedaan interpretasi tanggung jawab antar divisi.	Tinggi	Layanan WINIU melibatkan Marketing, Procurement, Accounting, BPOM, Warehouse, dan Shipment sehingga kejelasan peran sangat penting untuk menjaga koordinasi dan akuntabilitas.	Menyusun Matriks RACI sebagai acuan pembagian tugas dan tanggung jawab setiap divisi.
3	7.4 Komunikasi	Organisasi harus menetapkan mekanisme komunikasi internal dan eksternal yang efektif.	Komunikasi antar divisi masih dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja dan belum memiliki prosedur baku.	Belum terdapat mekanisme komunikasi yang terdokumentasi sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi.	Sedang	Proses komunikasi masih dapat berjalan, namun belum memiliki standar yang menjamin keseragaman penyampaian informasi antar divisi.	Menetapkan prosedur komunikasi dan koordinasi antar divisi dalam SOP layanan WINIU.

4	7.5 Informasi Terdokumentasi	Organisasi harus memastikan informasi terdokumentasi tersedia, dikendalikan, dan dipelihara.	Bertambahnya dokumen operasional belum diikuti dengan sistem pengendalian dokumen yang terstruktur.	Dokumen seperti Form Inquiry Customer, Product Brief, Form Approval Sample, dan dokumen BPOM belum memiliki standar pengelolaan.	Tinggi	Dokumen operasional menjadi dasar pelaksanaan setiap proses. Tanpa pengendalian dokumen yang baik, risiko kehilangan data dan ketidaksesuaian informasi menjadi lebih tinggi.	Menyusun standar pengendalian dokumen serta menetapkan kode, format, dan mekanisme penyimpanan dokumen operasional.
5	8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional	Organisasi harus merencanakan dan mengendalikan proses operasional agar berjalan secara efektif.	Alur proses layanan WINIU belum terdokumentasi secara menyeluruh dalam bentuk flowchart maupun prosedur yang terintegrasi.	Belum tersedia gambaran proses yang lengkap sehingga koordinasi antar divisi belum optimal.	Tinggi	Tidak adanya alur proses yang terintegrasi berpotensi menimbulkan perbedaan pelaksanaan pekerjaan pada setiap divisi.	Menyusun flowchart SOP layanan WINIU yang menggambarkan alur proses, tanggung jawab, dan dokumen pada setiap tahapan layanan.
6	8.2 Persyaratan Produk dan Jasa	Organisasi harus memastikan seluruh kebutuhan pelanggan telah diidentifikasi dan dipahami sebelum layanan diberikan.	Informasi kebutuhan customer belum didokumentasikan secara sistematis melalui formulir standar.	Risiko terjadinya ketidaksesuaian antara kebutuhan customer dengan proses layanan yang diberikan.	Sedang	Informasi masih disampaikan melalui komunikasi langsung sehingga berpotensi terjadi kehilangan informasi atau perbedaan pemahaman antar divisi.	Menambahkan Form Inquiry Customer dan Product Brief sebagai dokumen standar dalam proses identifikasi kebutuhan pelanggan.
7	8.5 Produksi dan Penyediaan Jasa	Organisasi harus mengendalikan proses produksi dan penyediaan jasa sesuai prosedur yang telah ditetapkan.	Pelaksanaan layanan BPOM belum memiliki prosedur operasional yang baku.	Proses layanan belum dilaksanakan secara seragam oleh seluruh pihak yang terlibat.	Tinggi	Pengurusan BPOM merupakan layanan baru yang terdiri atas beberapa tahapan administrasi dan verifikasi sehingga membutuhkan prosedur yang terdokumentasi untuk menjaga konsistensi pelaksanaan.	Menyusun prosedur operasional pengurusan BPOM yang terintegrasi dengan SOP layanan WINIU.
8	8.6 Pelepasan	Organisasi harus	Belum terdapat	Potensi terjadinya	Sedang	Verifikasi masih	Menambahkan

	Produk dan Jasa	memastikan bahwa produk atau jasa telah memenuhi seluruh persyaratan sebelum diserahkan kepada pelanggan.	mekanisme verifikasi dan persetujuan yang terdokumentasi pada setiap tahapan proses.	kesalahan atau ketidaksesuaian hasil layanan sebelum produk dikirim kepada customer.		dilakukan berdasarkan kebiasaan kerja tanpa menggunakan checklist atau dokumen persetujuan yang baku.	tahapan verifikasi, Form Approval Sample, dan QC Checklist sebagai bukti pengendalian proses.
9	9.1 Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi	Organisasi harus memantau, mengukur, menganalisis, dan mengevaluasi kinerja proses secara berkala.	Belum terdapat indikator kinerja (KPI) maupun evaluasi SOP yang dilakukan secara rutin.	Efektivitas proses layanan belum dapat diukur secara objektif.	Sedang	Proses operasional tetap berjalan, namun perusahaan belum memiliki indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan dan melakukan evaluasi berbasis data.	Menetapkan KPI layanan WINIU serta menyusun mekanisme monitoring dan evaluasi SOP secara berkala.
10	10.3 Perbaikan Berkelanjutan (Continual Improvement)	Organisasi harus melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem manajemen mutu berdasarkan hasil evaluasi.	Belum terdapat mekanisme review dan pembaruan SOP yang dilakukan secara sistematis.	Perubahan proses bisnis belum terdokumentasi secara formal sehingga SOP berpotensi tidak lagi sesuai dengan kondisi operasional perusahaan.	Sedang	Pengembangan layanan WINIU menunjukkan bahwa proses bisnis dapat berubah seiring kebutuhan perusahaan. Tanpa mekanisme review berkala, SOP berisiko menjadi tidak relevan.	Menyusun prosedur evaluasi, review, dan revisi SOP secara berkala berdasarkan hasil monitoring dan kebutuhan operasional perusahaan.

Tabel 3 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis) SOP WINIU

5.2.5 Indikator Monitoring dan Evaluasi SOP

No	Indikator	Parameter Pengukuran	Target	Frekuensi Monitoring	Tindakan Evaluasi
1	Lead Time Layanan	Waktu penyelesaian proses layanan	Sesuai target waktu pada SOP	Setiap transaksi	Evaluasi apabila waktu aktual melebihi target
2	Complaint Customer	Jumlah complaint yang diterima	Maksimal sesuai target perusahaan	Bulanan	Analisis penyebab dan tindakan perbaikan
3	Ketepatan Pengiriman	Persentase pengiriman sesuai jadwal	$\geq 95\%$	Bulanan	Evaluasi keterlambatan pengiriman
4	Kelengkapan Dokumen	Persentase dokumen lengkap pada saat proses	100%	Setiap transaksi	Perbaikan apabila terdapat dokumen tidak lengkap
5	Penyelesaian Tindak Lanjut	Persentase complaint/tindak lanjut yang selesai	$\geq 95\%$	Bulanan	Evaluasi apabila tindak lanjut belum selesai

Note:

1. Lead time layanan diukur berdasarkan selisih waktu antara dimulainya proses layanan dengan waktu penyelesaian proses. Hasil pengukuran dibandingkan dengan target waktu yang ditetapkan dalam SOP. Apabila waktu aktual melebihi target, dilakukan evaluasi terhadap tahapan proses yang menyebabkan keterlambatan.
2. Complaint customer diukur berdasarkan jumlah keluhan yang diterima selama periode monitoring. Setiap complaint dicatat berdasarkan jenis keluhan, penyebab, tahapan proses yang terkait, serta status penyelesaiannya. Hasil pencatatan digunakan sebagai dasar evaluasi dan tindakan perbaikan terhadap proses layanan.
3. Kelengkapan dokumen diukur berdasarkan kesesuaian dokumen yang dipersyaratkan pada setiap tahapan layanan dengan dokumen yang tersedia. Monitoring dilakukan pada setiap transaksi untuk memastikan seluruh dokumen telah tersedia dan sesuai sebelum proses dilanjutkan ke tahapan berikutnya.
4. Monitoring pengurusan BPOM dilakukan berdasarkan kelengkapan dokumen, status pengajuan, waktu proses pada setiap tahapan, serta hasil pengajuan. Setiap tahapan dicatat untuk mengetahui status proses dan mengidentifikasi apabila terjadi keterlambatan atau ketidaksesuaian dokumen.
5. Evaluasi SOP dilakukan secara berkala berdasarkan hasil monitoring indikator kinerja. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian, keterlambatan, complaint, maupun kendala dalam pelaksanaan proses. Apabila ditemukan ketidaksesuaian

atau pencapaian indikator tidak sesuai target, dilakukan analisis penyebab dan ditetapkan tindakan perbaikan. Hasil evaluasi dan tindakan perbaikan didokumentasikan sebagai dasar untuk melakukan review dan pembaruan SOP.

5.3 Flowchart Proses Layanan WINIU

5.3.1 Deskripsi Produk

Produk berikutnya adalah flowchart proses layanan WINIU yang menggambarkan alur kerja perusahaan secara menyeluruh, mulai dari tahap inquiry customer hingga monitoring dan evaluasi layanan. Flowchart disusun menggunakan metode swimlane sehingga mampu menunjukkan pembagian tugas, hubungan antar divisi, aliran dokumen, serta proses pengambilan keputusan pada setiap tahapan layanan. Selain flowchart SOP usulan, juga disusun flowchart SOP eksisting sebagai pembandingan untuk menunjukkan perubahan proses setelah adanya pengembangan layanan pengurusan BPOM dan penerapan pengendalian yang lebih baik.

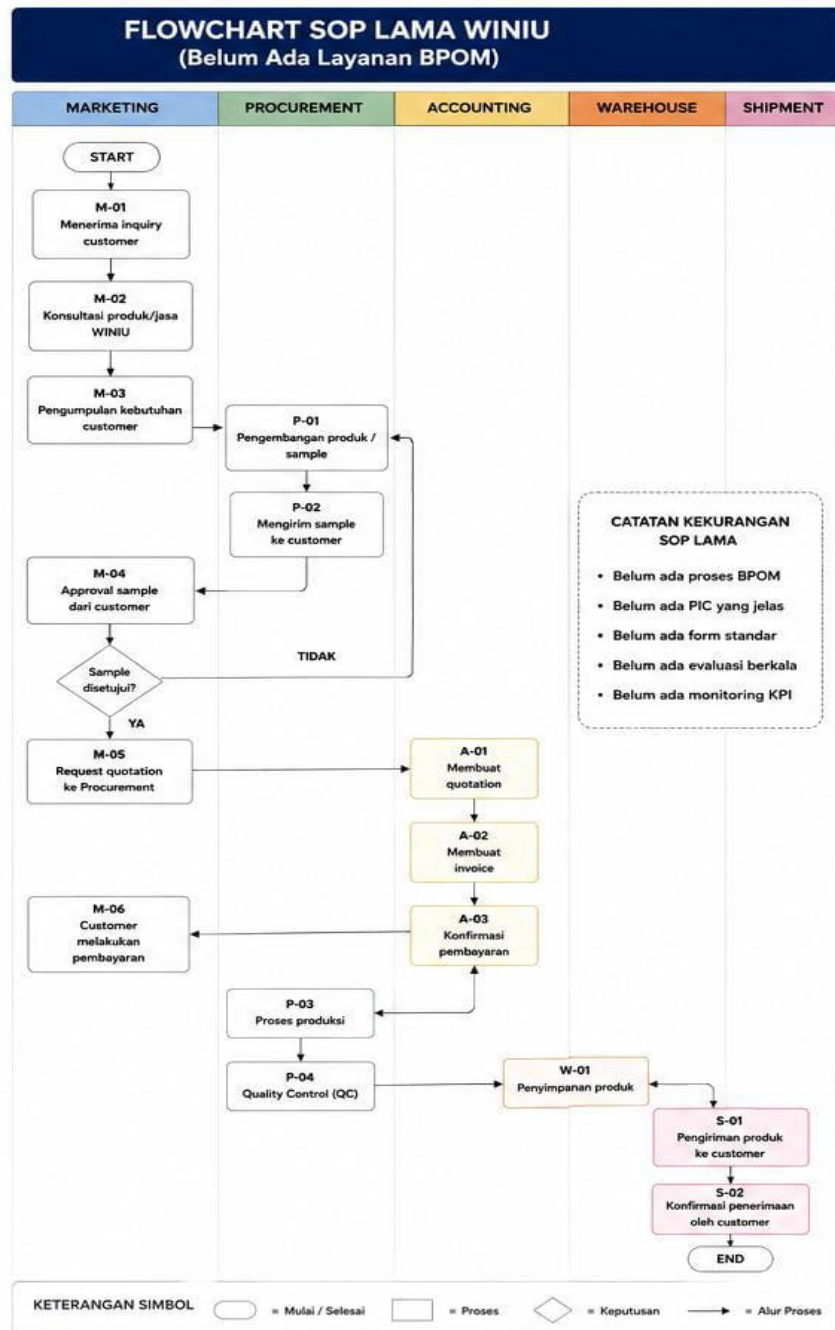
5.3.2 Tujuan

1. Memvisualisasikan alur proses bisnis layanan WINIU secara sistematis.
2. Memperjelas hubungan koordinasi antar divisi yang terlibat dalam layanan.
3. Menunjukkan alur dokumen dan proses pengambilan keputusan pada setiap tahapan layanan.
4. Menjadi pedoman pelaksanaan SOP yang mudah dipahami oleh seluruh divisi.
5. Membandingkan proses layanan sebelum dan sesudah dilakukan evaluasi SOP.

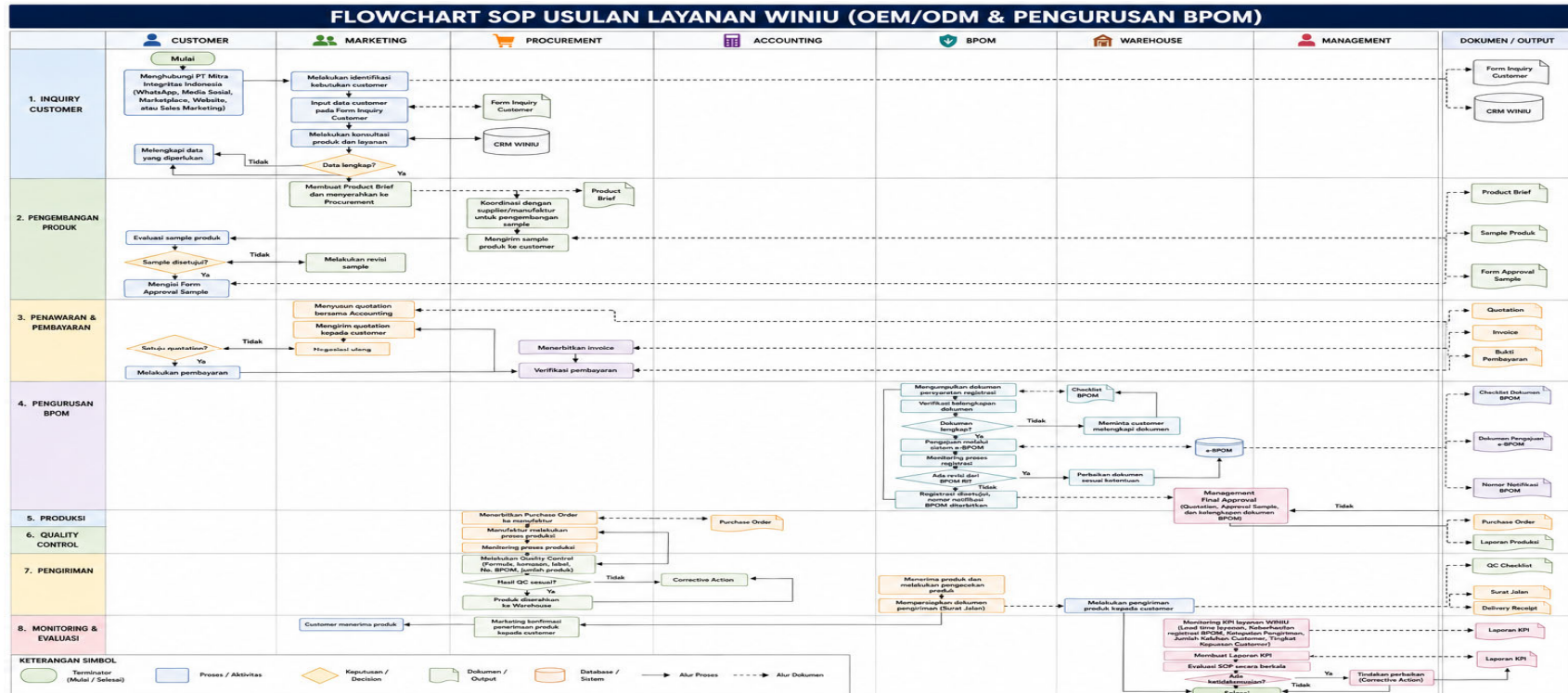
5.3.3 Hasil Produk

Flowchart yang menggambarkan alur proses layanan WINIU dengan melibatkan unit kerja Marketing, Procurement, Digital Marketing, Accounting, Shipment, Warehouse, serta unit pengurusan BPOM.

5.3.4 Dokumentasi Produk



Gambar 11 Flowchart SOP Sebelumnya



Gambar 12 Flowchart Rancangan SOP Baru

5.4 Matriks Tanggung Jawab Antar Divisi (RACI Chart)

5.4.1 Deskripsi Produk

Produk Produk pendukung yang dihasilkan berupa Matriks Tanggung Jawab Antar Divisi (RACI Chart) yang menggambarkan pembagian peran dan tanggung jawab seluruh divisi yang terlibat dalam layanan WINIU. Matriks ini menunjukkan pihak yang bertanggung jawab melaksanakan pekerjaan (*Responsible*), pihak yang memiliki kewenangan pengambilan keputusan (*Accountable*), pihak yang perlu dikonsultasikan (*Consulted*), serta pihak yang perlu memperoleh informasi (*Informed*). Penyusunan RACI Chart bertujuan untuk memperjelas koordinasi antar divisi sehingga dapat meminimalkan tumpang tindih pekerjaan dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan SOP.

5.4.2 Tujuan

1. Memperjelas pembagian tugas dan tanggung jawab antar divisi.
2. Mengurangi potensi tumpang tindih pekerjaan dalam proses layanan.
3. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar divisi.
4. Mendukung implementasi SOP yang lebih efektif dan konsisten.
5. Menjadi acuan dalam pelaksanaan proses bisnis layanan WINIU.

5.4.3 Hasil Produk

Matriks pembagian tanggung jawab untuk seluruh tahapan layanan WINIU.

5.4.4 Dokumentasi Produk

NO	AKTIVITAS / PROSES	DIVISI / PERAN						KETERANGAN
		MARKETING	PROCUREMENT	BPOM	ACCOUNTING	WAREHOUSE	SHIPMENT	
1	Menerima inquiry customer	R	I	I	I	I	I	Mencatat & mengarahkan kebutuhan awal
2	Konsultasi & identifikasi kebutuhan customer	R	C	I	I	I	I	Menjelaskan produk/jasa WINIU
3	Mengisi Form Permintaan Customer (FPC)	R	I	I	I	I	I	Form standar kebutuhan customer
4	Verifikasi kelengkapan data & kebutuhan	A	C	I	I	I	I	Cek kelengkapan data & dokumen
5	Perencanaan & pengembangan produk/sample	C	R	I	I	I	I	Riset & pengembangan produk/sample
6	Review internal (QC/ Produksi/ RnD)	I	A	I	I	I	I	Review kualitas & kelayakan produk
7	Mengirim sample ke customer	C	R	I	I	I	I	Pengiriman sample ke customer
8	Menerima feedback & approval customer	R	C	I	I	I	I	Feedback & approval/penolakan sample
9	Penentuan kebutuhan pengurusan BPOM	R	C	A	I	I	I	Menentukan perlu/tidaknya proses BPOM
10	Persiapan dokumen sesuai checklist BPOM	I	C	R	I	I	I	Menyiapkan dokumen sesuai dengan checklist
11	Pengajuan ke BPOM	I	C	R	I	I	I	Pengajuan dokumen ke BPOM
12	Monitoring proses BPOM	I	C	R	I	I	I	Monitoring status pengajuan
13	Menerima sertifikat / Notifikasi BPOM	I	C	R	I	I	I	Penerimaan sertifikat / notifikasi
14	Aktivitas berikutnya (Quotation)	R	C	I	C	I	I	Input kebutuhan untuk penawaran harga
15	Menerima dokumen approval & info biaya	C	I	C	R	I	I	Menerima info biaya dari divisi terkait
16	Membuat quotation	C	I	C	R	I	I	Pembuatan penawaran harga
17	Membuat invoice	C	I	C	R	I	I	Pembuatan invoice
18	verifikasi pembayaran customer	I	I	I	R	I	I	Verifikasi & konfirmasi pembayaran
19	Konfirmasi pembayaran ke pihak terkait	I	C	C	R	I	I	Konfirmasi pembayaran ke divisi terkait
20	Tindak lanjut evaluasi & perbaikan berkelanjutan	R	C	C	C	C	C	Evaluasi KPI, kepuasan customer, perbaikan
PROSES OPERASIONAL LANJUTAN (SETELAH PEMBAYARAN)								
21	Produksi produk	I	R	I	I	I	I	Pelaksanaan produksi sesuai orderan
22	Pemeriksaan produk (QC Incoming)	I	I	I	I	R	I	QC sebelum penyimpanan
23	Penyimpanan Produk (terkendali)	I	I	I	I	R	I	Simpan produk sesuai standar
24	Menyiapkan produk untuk dikirim (picking & packing)	I	I	I	I	R	I	Persiapan barang untuk pengiriman
25	Pengiriman produk ke customer	I	I	I	I	I	R	Pengiriman sesuai dokumen DO
26	Konfirmasi penerimaan ke customer	R	I	I	I	I	C	Konfirmasi penerimaan barang
Keterangan:								Catatan:
R : Responsible (Pelaksana), Pihak yang melakukan pekerjaan / aktivitas								1. Setiap aktivitas memiliki 1 (satu) pihak Accountable (A).
A : Accountable (Penanggung Jawab), Pihak yang bertanggung jawab penuh atas hasil pekerjaan								2. Marketing berperan besar pada komunikasi & kebutuhan customer.
C : Consulted (Konsultasi), Pihak yang memberi masukan / Konsultasi								3. Procurment bertanggung jawab pada pengembangan & produksi.
I : Informed (Informasi), Pihak yang menerima informasi atas hasil pekerjaan								4. BPOM bertanggung jawab penuh pada pengurusan legalitas.
								5. Accounting mengelola dokumen keuangan & pembayaran.
								6. Warehouse bertanggung jawab atas penyimpanan & persiapan barang.
								7. Shipment bertanggung jawab atas pengiriman & konfirmasi ke customer.

Gambar 13 RACI Chart

Pembagian tanggung jawab pada proses pengurusan BPOM ditetapkan berdasarkan fungsi dan kewenangan masing-masing pihak. Unit yang menangani pengurusan BPOM bertanggung jawab atas pemeriksaan kelengkapan dokumen, kesesuaian dokumen dengan persyaratan BPOM, proses pengajuan, serta pemantauan status pengajuan sampai diterbitkannya sertifikat atau notifikasi BPOM. Procurement berperan sebagai pihak yang dikonsultasikan dalam penyediaan informasi dan dokumen terkait produk atau bahan yang diperlukan. Marketing bertanggung jawab menyampaikan kebutuhan dan informasi produk dari customer kepada pihak terkait. Dengan pembagian tersebut, tanggung jawab atas proses pengurusan legalitas tidak tumpang tindih dan setiap tahapan memiliki pihak yang jelas.

5.5 Usulan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan WINIU Berbasis ISO 9001:2015

5.5.1 Deskripsi Produk

Produk utama berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) usulan layanan WINIU yang disusun berdasarkan hasil evaluasi SOP eksisting, analisis kesenjangan, dan prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. SOP usulan memuat prosedur operasional yang lebih rinci, pembagian tugas yang jelas antar divisi, penggunaan dokumen pendukung pada setiap proses, serta penambahan tahapan pengurusan legalitas BPOM. Penyusunan SOP ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi, konsistensi pelaksanaan layanan, serta pengendalian proses operasional perusahaan.

5.5.2 Tujuan

1. Menghasilkan SOP layanan WINIU yang lebih terstandar dan sistematis.
2. Memperjelas tugas dan tanggung jawab setiap divisi.
3. Mengintegrasikan layanan pengurusan BPOM ke dalam SOP perusahaan.
4. Mendukung penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
5. Meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan konsistensi pelaksanaan layanan.

5.5.3 Hasil Produk

SOP usulan memuat tujuan dan ruang lingkup SOP, definisi dan istilah, pembagian tugas dan tanggung jawab, alur proses layanan, input dan output proses, dokumen pendukung, mekanisme pengendalian.