

**PENERAPAN *ENGAGEMENT* PT MINDO CIPTA PANGAN
TERHADAP MITRA *FRANCHISEE***

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

STEVEN RIZKY

212611070

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI**

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN *ENGAGEMENT* PT MINDO CIPTA PANGAN
TERHADAP MITRA *FRANCHISEE*

Oleh :

Steven Rizky

212611070

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat diajukan sebagai salah satu syarat mata kuliah telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 20 Juli 2024

Ketua Penguji



Rizki Oktaviani, S.E., MM
NIDN : 0403109402

Anggota Penguji



Dr. Yohanes Ferry Cahaya, S.E., MM
NIDN : 0420027202

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, S.E., MM.
NIDN : 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN/MAGANG
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 20 Juli 2024

Yang membuat pernyataan


NIM : 212611070



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PKL

Nama : Steven Rizky
NIM : 212611070
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : S1 Manajemen Pagi
Judul LPKL : Penerapan *Engagement* PT. Mindo Cipta Pangan
Terhadap Mitra *Franchisee*

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 20 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
NIDN: 0309027801

Dr. Yohanes Ferry Cahaya SE.,MM
NIDN: 0420027202

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

-Q.S Al Insyirah: 5-6

“Kejujuran adalah kunci dari segala sesuatu keberhasilan yang sesungguhnya”

ABSTRAK

Laporan PKL ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *engagement* perusahaan PT Mindo Cipta Pangan terhadap mitra bisnisnya. Metode yang digunakan adalah observasi langsung dan wawancara dengan pihak perusahaan selama periode magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *engagement* yang ada pada PT. Mindo Cipta Pangan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap hubungan *franchisor* dengan mitra *franchisee*, namun terdapat beberapa kendala seperti kurangnya komunikasi dan koordinasi antara visitor dan mitra *franchisee*. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan peningkatan standar prosedur pemantauan, pelatihan visitor, serta perbaikan sistem komunikasi. Implementasi strategi *engagement* yang efektif dapat memperkuat hubungan bisnis dan meningkatkan kepuasan mitra franchise PT Mindo Cipta Pangan.

Kata kunci: Manajemen, Pemasaran, *Engagement*, Mitra

ABSTRACT

This PKL report aims to analyze the implementation of PT Mindo Cipta Pangan's company involvement with its business partners. The method used is direct observation and interviews with the company during the internship period. The research results show that the involvement of PT. Mindo Cipta Pangan has a very significant impact on the relationship between franchisors and franchisee partners, however there are several obstacles such as a lack of communication and coordination between visitors and franchisee partners. To overcome this, it is necessary to increase standard monitoring procedures, visitor training, and improve communication systems. Implementing an effective engagement strategy can strengthen business relationships and increase the satisfaction of PT Mindo Cipta Pangan franchise partners.

Keywords: *management, marketing , engagement Mitra*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Yang maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang ini yang berjudul “ Penerapan *Engagement* PT. Mindo Cipta Pangan Terhadap Mitra *Franchisee*”. Laporan Magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Praktikan menyadari dalam proses penyusunan Laporan Magang (LPKL) ini, praktikan mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi praktikan untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu :

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa
2. Ketua STIE Tri Bhakti, Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom
3. Kaprodi Manajemen, Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
4. Dosen pembimbing magang Bapak Yohanes Ferry Cahaya,
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Akuntansi serta civitas akademik STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti Pendidikan di STIE Tri Bhakti.
6. Keluarga besar PT. Mindo Cipta Pangan yang tidak bisa praktikan sebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu dan kesempatan yang diberikan kepada praktikan untuk bertumbuh bersama keluarga besar PT. Mindo Cipta Pangan.
7. Kepada orang tua dan kaka yang telah memberikan dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan laporan magang ini.
8. Seseorang yang berperan dalam banyak hal Dinda Ayu S. yang selalu ada, menemani, menyemangati, menghibur, mendukung dan membantu penulis selama proses penulisan Laporan Magang dari awal hingga akhir.

9. Kepada Emma Mahyanadewy yang telah menghibur dan memberi semangat di masa-masa sulit.
10. Dan terima kasih atas diri praktikan yang sejauh ini mampu untuk menyelesaikan laporan magang.

Laporan Praktik Kerja lapangan berikut masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya, maka begitu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang dapat membangun untuk memenuhi kesempurnaan. Laporan ini pada masa yang akan datang. Semoga laporan ini memberikan manfaat pada kita semua. Atas perhatian dan waktunya penulis mengucapkan terima kasih.

Bekasi, 20 Juli 2024

Hormat Saya



Steven Rizky

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PKL	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Magang	3
1.4 Manfaat Magang	3
1.5 Teori relevan	4
1.6 Metode Magang.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Struktur Organisasi.....	8
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen	9

BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	14
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	14
3.1.1 Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang	14
3.1.2 Waktu pelaksanaan Kegiatan Magang	14
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	14
3.3 Pembahasan Temuan Masalah.....	19
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Simpulan.....	22
4.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	15
-----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	8
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan.....	9
Gambar 2.3 Uraian Deskripsi Tugas	10
Gambar 3.2 Kegiatan Menjadi Visitor	15
Gambar 3.3 Proses Pendaftaran GoFood	16

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1	23
Lampiran 2	24
Lampiran 3	27
Lampiran 4	28