

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Tentang Perusahaan PT.YXZ

2.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan

PT. YXZ bergerak di bidang distribusi barang konsumsi, dengan fokus pada penyediaan produk-produk berkualitas tinggi yang dibutuhkan oleh masyarakat luas. Kegiatan utama perusahaan meliputi pembelian, pengelolaan, dan pendistribusian berbagai jenis barang konsumsi, termasuk produk makanan, minuman, serta barang-barang kebutuhan sehari-hari lainnya. Sebagai distributor, PT. YXZ bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan produk-produk tersebut di jaringan toko ritel mereka di seluruh Indonesia, dari pusat distribusi hingga rak-rak toko di berbagai wilayah, terutama di daerah perkotaan dan pinggiran kota.

Proses distribusi di PT. YXZ dimulai dari pengadaan barang, di mana perusahaan bekerja sama dengan berbagai pemasok lokal maupun internasional. Setelah produk tiba di pusat distribusi, mereka akan melalui proses pemeriksaan kualitas yang ketat untuk memastikan bahwa barang-barang tersebut memenuhi standar perusahaan. Setelah lulus pemeriksaan, barang akan disimpan di gudang dan dipantau menggunakan sistem manajemen persediaan yang canggih, memungkinkan perusahaan untuk mengetahui secara real-time jumlah stok yang tersedia di setiap pusat distribusi. Dengan pendekatan ini, PT. YXZ dapat mengelola rantai pasokan secara efisien, menghindari kekurangan stok, serta mencegah penumpukan barang yang tidak perlu.

Salah satu kegiatan utama PT. YXZ adalah manajemen logistik. Perusahaan ini menggunakan armada transportasi yang luas dan terintegrasi dengan teknologi untuk memastikan bahwa barang dikirim tepat waktu ke toko-toko yang tersebar di seluruh Indonesia. Proses pengiriman dilakukan secara teratur sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan setiap pengiriman dipantau untuk memastikan tidak ada keterlambatan atau kerusakan selama perjalanan. Kegiatan logistik ini sangat krusial bagi kelangsungan operasional perusahaan, mengingat

tingginya tingkat permintaan dari berbagai toko di daerah yang berbeda-beda.

Selain itu, PT. YXZ juga aktif dalam kegiatan pemasaran dan pengembangan strategi bisnis untuk memperkuat kehadirannya di pasar. Melalui promosi, kampanye iklan, dan program loyalitas pelanggan, perusahaan berusaha untuk menarik konsumen sekaligus membangun hubungan jangka panjang dengan mereka. Kegiatan pemasaran ini dilakukan dengan menggandeng berbagai platform, baik media cetak, digital, maupun acara promosi di toko. Hal ini membantu PT. YXZ untuk tetap relevan di tengah persaingan yang semakin ketat dan memastikan bahwa pelanggan tetap memilih produk dan layanan mereka.

2.1.2 Sejarah Perusahaan

PT. YXZ didirikan pada tahun 1985 dengan visi untuk menjadi pemimpin pasar dalam distribusi produk-produk konsumsi di Indonesia. Pada awalnya, perusahaan hanya beroperasi dalam skala lokal dengan beberapa toko ritel di wilayah Jabodetabek. Namun, seiring dengan peningkatan permintaan pasar dan pertumbuhan bisnis yang pesat, PT. YXZ mulai memperluas jangkauannya ke berbagai kota besar di seluruh Indonesia. Langkah ekspansi ini memungkinkan perusahaan untuk membangun fondasi yang kuat dalam industri distribusi barang konsumsi.

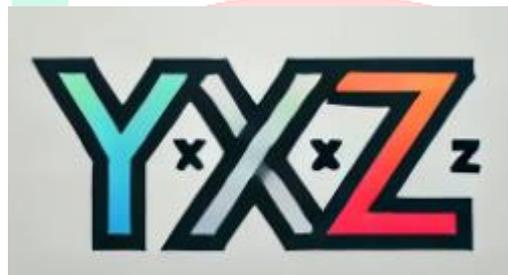
Pada tahun 1990-an, PT. YXZ mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi operasionalnya. Perusahaan mengimplementasikan sistem manajemen distribusi modern yang memungkinkan pengawasan inventaris, logistik, dan penjualan secara real-time. Hal ini memberi PT. YXZ keunggulan kompetitif yang signifikan, karena perusahaan dapat memastikan ketersediaan produk di setiap toko dengan lebih cepat dan efisien. Keputusan ini terbukti strategis, karena membantu perusahaan menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar distribusi.

Di awal tahun 2000-an, PT. YXZ memulai integrasi teknologi digital yang lebih mendalam, termasuk penggunaan alat-alat visualisasi data untuk analisis penjualan dan persediaan. Departemen Electronic Data Processing (EDP) memainkan peran penting dalam memastikan bahwa

data yang dihasilkan oleh toko-toko PT. YXZ di seluruh Indonesia diolah dengan tepat. Melalui EDP, perusahaan dapat memantau kinerja toko, menganalisis tren penjualan, serta memperbaiki kesalahan operasional dengan lebih cepat. Proses ini menjadi tulang punggung dalam menjaga kelancaran distribusi dan pengambilan keputusan di PT. YXZ.

Hingga saat ini, PT. YXZ telah memiliki lebih dari 500 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Perusahaan terus berinovasi dalam mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Dengan komitmen yang tinggi terhadap kualitas produk dan layanan, PT. YXZ tetap menjadi salah satu perusahaan distribusi terbesar dan terpercaya di Indonesia. Inovasi dan adaptasi terhadap perubahan pasar terus menjadi landasan utama kesuksesan perusahaan.

2.1.3 Makna Logo PT. YXZ



Gambar 2.1 Logo Perusahaan
(Sumber : Dokumentasi Praktikan)

Logo "YXZ" ini mencerminkan visi perusahaan PT. YXZ dalam industri ritel yang fokus pada efisiensi dan keterhubungan. Setiap elemen desain logo memiliki makna yang relevan dengan nilai-nilai perusahaan.

- a. Huruf "YXZ" yang jelas dan terorganisir mencerminkan kesederhanaan dalam operasional yang rumit. Sebagai perusahaan ritel, PT. YXZ berfokus pada pengelolaan data yang efisien, pengawasan stok, serta kelancaran proses distribusi. Huruf "YXZ" yang terstruktur menggambarkan perusahaan yang memiliki sistem yang terorganisir dan terintegrasi dengan baik, memudahkan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat.

- b. Warna-warni pada font pada huruf "YXZ" menggambarkan dinamika dan fleksibilitas perusahaan dalam menghadapi pasar yang terus berubah. Masing-masing warna pada huruf tersebut dapat mencerminkan berbagai aspek operasional perusahaan, seperti penjualan, persediaan, dan analisis data yang saling terhubung. Selain itu, warna yang cerah melambangkan inovasi dan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang mendukung kemajuan operasionalnya.
- c. Desain yang sederhana namun profesional mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan solusi yang efektif dan efisien tanpa kerumitan yang tidak perlu. Hal ini sejalan dengan pendekatan perusahaan yang menggunakan teknologi dan sistem visualisasi data untuk mempermudah proses operasional, meminimalkan kesalahan, dan memastikan pengelolaan data yang lebih baik.
- d. Keseluruhan desain yang modern dan rapi mencerminkan profesionalisme yang tinggi, penting bagi PT. YXZ dalam menghadapi tantangan operasional di dunia ritel yang semakin kompetitif. Kejelasan dan keteraturan dalam logo ini sejalan dengan tujuan perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan mitra bisnis.

Dengan logo yang sederhana namun penuh makna ini, PT. YXZ menunjukkan komitmennya untuk tetap relevan dalam industri ritel yang terus berkembang, dengan fokus pada efisiensi, keterhubungan, dan penggunaan teknologi untuk mendukung pengelolaan data dan operasional yang lebih baik.

2.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Visi dari PT. YXZ adalah untuk menjadi perusahaan ritel yang terkemuka, yang mengutamakan efisiensi operasional dan inovasi teknologi guna meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang pesat, perusahaan bertujuan untuk memberikan solusi pengelolaan data yang cerdas, mempercepat proses bisnis, dan menjamin kualitas produk serta layanan yang sesuai

dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. PT. YXZ juga berfokus pada pencapaian keberlanjutan dalam setiap langkahnya, baik dari segi operasional, sosial, maupun lingkungan. Visi ini sejalan dengan tujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dan menjaga hubungan baik dengan mitra bisnis.

b. Misi Perusahaan

Misi PT. YXZ adalah untuk menyediakan layanan ritel terbaik yang didukung oleh teknologi terbaru, guna mempercepat dan mempermudah proses bisnis serta meningkatkan daya saing perusahaan. Untuk mencapai misi tersebut, perusahaan berkomitmen pada beberapa hal berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi Operasional

PT. YXZ berupaya untuk terus mengoptimalkan setiap aspek operasional melalui penerapan sistem manajemen berbasis teknologi yang terintegrasi. Fokus utama adalah meminimalkan pemborosan dan meningkatkan produktivitas di seluruh proses bisnis, dari pengelolaan stok hingga distribusi barang ke konsumen. Penggunaan aplikasi dan perangkat lunak canggih yang memonitor pengiriman dan pengelolaan data memungkinkan perusahaan untuk mencapai hasil yang lebih efisien dan tepat waktu.

2. Mengutamakan Kepuasan Pelanggan

Sebagai bagian dari misi perusahaan, PT. YXZ berfokus pada penyediaan produk berkualitas tinggi dan pelayanan pelanggan yang responsif. Melalui penerapan sistem feedback yang efektif, perusahaan selalu berusaha mendengarkan dan merespons kebutuhan serta keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain itu, perusahaan menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan pelanggan dapat mengakses layanan dan informasi yang mereka butuhkan kapan saja.

3. Mendorong Inovasi Berkelanjutan

Dalam upaya untuk tetap bersaing di industri ritel yang semakin berkembang, PT. YXZ memprioritaskan inovasi sebagai pilar utama dalam setiap kegiatan operasional. Perusahaan secara terus-menerus melakukan riset dan pengembangan untuk menciptakan solusi teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Dengan teknologi terbaru, PT. YXZ mampu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat alur transaksi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

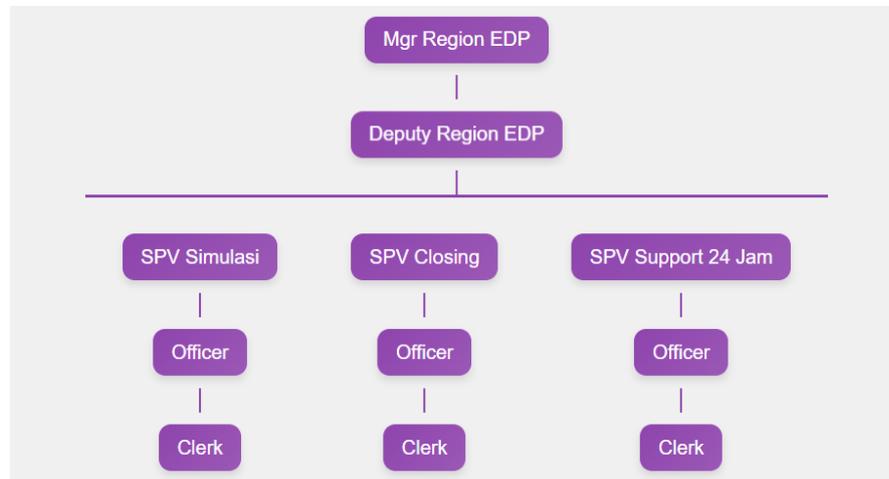
4. Memberdayakan Sumber Daya Manusia

PT. YXZ menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah faktor kunci dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan berkomitmen untuk menyediakan pelatihan berkelanjutan dan lingkungan kerja yang mendukung perkembangan keterampilan karyawan. Melalui pengembangan SDM yang terarah, perusahaan memastikan bahwa setiap individu dapat berkontribusi secara maksimal dalam mendorong perusahaan menuju visi dan misinya.

5. Berorientasi pada Keberlanjutan dan Tanggung Jawab Sosial

PT. YXZ mengutamakan keberlanjutan dalam setiap keputusan dan tindakan yang diambil. Perusahaan berkomitmen untuk melakukan bisnis secara etis, dengan menjaga keseimbangan antara keberhasilan finansial dan kontribusi terhadap lingkungan serta masyarakat. Melalui program tanggung jawab sosial, PT. YXZ berusaha memberikan dampak positif kepada komunitas dan meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan. Perusahaan berupaya untuk selalu berinovasi dalam pendekatan keberlanjutan untuk mencapai tujuan jangka panjang yang mendukung masyarakat luas.

2.2 Struktur Organisasi Departemen EDP PT YXZ



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.YXZ
(Sumber : Data Internal Perusahaan)

Departemen Electronic Data Processing (EDP) di PT. YXZ merupakan departemen yang berfungsi untuk mengawasi dan memelihara data operasional dari 6 cabang yang berada di bawah naungannya. Dipimpin oleh seorang Manager Region EDP, departemen ini terdiri dari beberapa level yang bekerja sama dalam memastikan kelancaran sistem dan data toko. Di bawah Manager, terdapat Deputy Region EDP yang membantu dalam pengawasan dan koordinasi. Departemen EDP ini terbagi menjadi tiga tim utama: Tim Simulasi Program, Tim Closing, dan Tim Support 24 Jam Toko. Setiap tim dipimpin oleh supervisor yang bertanggung jawab untuk mengatur jalannya kegiatan operasional sesuai dengan perannya masing-masing. Selain supervisor, setiap tim juga terdiri dari officer dan clerk yang menjalankan tugas teknis dan administratif. Struktur yang terorganisir ini memungkinkan departemen EDP untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, dari simulasi program, maintenance data toko, hingga memberikan dukungan langsung kepada toko melalui sistem tiket.

a. Tim Simulasi Program

Tim Simulasi Program di Departemen EDP PT YXZ bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap aplikasi atau sistem baru yang

akan diterapkan di perusahaan sudah siap untuk digunakan tanpa mengganggu sistem yang sudah berjalan. Tim ini melakukan simulasi terhadap program yang akan diimplementasikan, termasuk pengujian terhadap integrasi sistem, keamanan data, serta kestabilan operasional aplikasi. Sebelum program digunakan secara luas di seluruh cabang, tim simulasi memastikan bahwa aplikasi tersebut berfungsi sesuai dengan yang diharapkan, bebas dari bug atau masalah teknis, dan dapat mengelola data secara akurat.

Dalam menjalankan tugasnya, Tim Simulasi Program bekerja sama dengan tim pengembangan perangkat lunak untuk mengevaluasi fitur baru dan pembaruan program. Salah satu fokus utama adalah memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan pada sistem dapat berfungsi tanpa merusak alur kerja yang sudah ada. Proses ini melibatkan pengujian intensif untuk mendeteksi potensi kesalahan, dan hasil uji coba ini akan dijadikan acuan untuk memutuskan apakah sistem siap untuk diluncurkan atau perlu perbaikan lebih lanjut. Dengan adanya tim ini, PT YXZ dapat menjaga kelancaran operasional tanpa gangguan yang disebabkan oleh masalah teknis yang tidak terdeteksi sebelumnya.

b. Tim Reporting

Tim Reporting bertugas untuk memastikan bahwa seluruh data yang terkumpul dari berbagai cabang PT YXZ dapat diproses dan disajikan dalam bentuk laporan yang jelas dan dapat diandalkan. Tim ini melakukan pengumpulan, verifikasi, dan validasi data yang berasal dari toko-toko di seluruh Indonesia, kemudian mengolahnya menjadi laporan bulanan atau harian yang digunakan oleh manajemen untuk evaluasi kinerja perusahaan. Laporan yang dihasilkan oleh Tim Reporting menjadi dasar untuk mengambil keputusan strategis terkait operasional dan pengelolaan stok barang.

Selain memastikan data yang masuk terverifikasi dengan benar, Tim Reporting juga berfokus pada pembuatan laporan yang mudah dipahami oleh manajemen. Dalam proses ini, mereka menggunakan perangkat lunak dan aplikasi berbasis web untuk menyajikan data dalam bentuk grafik, tabel, atau dashboard yang interaktif. Hal ini bertujuan untuk

memudahkan pengambilan keputusan yang cepat, terutama dalam hal perencanaan stok dan penjualan. Ketepatan dan keakuratan data yang disajikan oleh tim ini berpengaruh langsung terhadap kelancaran operasional dan strategi bisnis perusahaan.

c. Tim Support 24 Jam Toko

Tim Support 24 Jam Toko standby memberikan dukungan 24 jam kepada toko-toko PT YXZ yang beroperasi, baik yang 24 jam maupun yang tidak 24 jam. Tim ini memonitor sistem secara real-time dan memberikan solusi cepat terhadap masalah yang terjadi di lapangan, baik itu terkait dengan aplikasi, perangkat keras (dengan di bantu pandu tim toko oleh tim support), atau kesalahan data yang mempengaruhi operasional toko. Keberadaan tim ini menjaga kelancaran aktivitas penjualan dan memastikan bahwa setiap toko dapat beroperasi dengan optimal tanpa terhambat oleh masalah teknis.

Setiap kali masalah teknis atau operasional muncul, tim ini segera merespons dengan cara membuka tiket dan melakukan pemantauan melalui alat remote support. Hal ini memungkinkan tim support untuk dapat langsung mengakses komputer toko untuk mendiagnosis masalah dan melakukan perbaikan tanpa harus datang langsung ke lokasi. Selain itu, Tim Support 24 Jam Toko juga memiliki peran dalam memberikan sosialisasi terkait penggunaan sistem kepada staf toko secara tidak langsung, serta memastikan bahwa semua perangkat lunak dan sistem berjalan dengan lancar. Dengan adanya dukungan yang terus-menerus ini, PT YXZ dapat memastikan bahwa semua toko dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

2.3 Kegiatan Umum Departemen EDP PT YXZ

Departemen Electronic Data Processing (EDP) di PT. YXZ memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, terutama dalam pengelolaan data dan sistem teknologi informasi. EDP bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua data yang diterima dari cabang dan toko diolah dengan tepat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Selain itu, departemen ini juga

memiliki tugas yang lebih luas, termasuk pengujian program baru dan pembaruan sistem, promosi toko, validitas data, pelaporan, maintenance data toko, serta memberikan dukungan langsung terhadap tim toko terkait kendala yang berkaitan dengan program yang digunakan. Berikut adalah gambaran umum kegiatan utama yang dilakukan oleh Departemen EDP di PT. YXZ :

a. Pengujian Program Baru dan Pembaruan Program

Salah satu tanggung jawab utama Departemen EDP adalah melakukan pengujian terhadap program baru yang akan diterapkan serta pembaruan sistem program yang sudah ada. Proses pengujian ini penting untuk memastikan bahwa program yang diterapkan atau diperbarui dapat berfungsi dengan baik, sesuai dengan tujuan operasional perusahaan. Pengujian ini mencakup beberapa hal, antara lain:

- **Pengujian Program Baru** : Sebelum program baru diluncurkan ke seluruh toko dan cabang, EDP melakukan uji coba untuk memastikan bahwa program tersebut dapat berfungsi secara optimal, termasuk pengujian terhadap sistem keamanan, kestabilan, dan integrasi dengan sistem lain yang ada di perusahaan.
- **Pengujian Pembaruan Program** : Setiap kali ada pembaruan atau update pada sistem yang sudah ada, EDP bertanggung jawab untuk menguji perubahan tersebut agar memastikan tidak ada gangguan pada fungsi yang sudah berjalan. Pembaruan ini bisa mencakup penambahan fitur baru, perbaikan bug, atau perubahan kebijakan yang membutuhkan penyesuaian program.
- **Validitas Keamanan dan Integrasi** : EDP juga memastikan bahwa pembaruan atau program baru dapat terintegrasi dengan sistem yang ada, serta tidak menimbulkan masalah baru terkait dengan keamanan data dan pengelolaan informasi.

b. Promosi Toko Setiap Hari

Departemen EDP juga memiliki tanggung jawab dalam mendukung program promosi yang dilaksanakan di toko. Setiap hari, program promosi yang berlaku harus dicatat dan dipantau agar berjalan dengan lancar. Beberapa kegiatan terkait promosi yang dilakukan oleh EDP antara lain:

- **Pengiriman Data Promosi:** EDP memastikan bahwa data promosi yang berlaku di kemudian hari, seperti diskon atau penawaran khusus yang tercatat dengan akurat di sistem, terkirim ke semua toko sesuai dengan porsi dan ketentuan yang telah ditentukan dari departemen terkait.
- **Pengecekan Promosi Berjalan:** EDP juga memantau promosi yang telah terkirim ke toko-toko itu berjalan sesuai dengan yang diharapkan dengan kondisi-kondisi yang juga telah ditentukan berdasarkan promosi berlaku.

c. Validitas Data

Salah satu tugas utama EDP adalah memastikan validitas data yang diterima dari seluruh cabang dan toko. Proses validasi data sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang digunakan dalam analisis dan pengambilan keputusan manajerial adalah akurat dan konsisten. Tugas ini mencakup:

- **Pemeriksaan Keakuratan dan Konsistensi Data:** EDP melakukan pengecekan terhadap data yang masuk, baik itu data transaksi, pengiriman, atau stok barang, untuk memastikan semuanya akurat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- **Identifikasi dan Perbaikan Kesalahan Data:** EDP mengidentifikasi kesalahan dalam data yang diinput oleh toko, seperti kesalahan penulisan atau ketidaksesuaian format. Tim EDP bertugas untuk memperbaiki data yang tidak valid agar proses berikutnya berjalan lancar.

- **Pemantauan Keterlambatan Pengiriman Data:** EDP juga memantau apakah semua data dikirimkan sesuai jadwal. Keterlambatan pengiriman data dapat mempengaruhi pembuatan laporan dan keputusan manajerial, sehingga tim EDP berupaya meminimalkan keterlambatan ini.

d. Pelaporan

Departemen EDP di PT. YXZ tidak hanya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa data yang diterima di server pusat adalah valid dan akurat, tetapi juga memiliki tanggung jawab penting dalam melakukan pelaporan performa program yang digunakan di seluruh toko. Beberapa aspek pelaporan yang menjadi fokus utama EDP meliputi:

- **Pelaporan Ketepatan Pengiriman Data**

EDP memantau dan mencatat ketepatan pengiriman data dari masing-masing toko. Setiap pengiriman data yang dilakukan oleh toko-toko harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. EDP membuat laporan yang menunjukkan tingkat kepatuhan toko terhadap waktu pengiriman, serta mencatat apakah ada keterlambatan atau masalah teknis yang menghambat proses pengiriman data. Laporan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh proses operasional dapat berjalan dengan baik, tanpa ada data yang terlewat atau terlambat diterima.

- **Persentase Data yang Diterima Error**

Sebagai bagian dari tanggung jawab pelaporan, EDP juga memantau persentase data yang diterima error. Data yang tidak valid atau memiliki kesalahan dalam pengiriman akan segera dicatat dan dilaporkan. EDP menghitung persentase data yang mengalami error dan menganalisis penyebab terjadinya kesalahan tersebut. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pengiriman data dari toko, serta untuk mengetahui sejauh mana kesalahan tersebut terjadi. Dengan laporan ini, manajemen dapat mengambil tindakan lebih

lanjut untuk memperbaiki proses pengiriman data di masa mendatang.

- **Analisis Program Error dan Penyebabnya**

Jika ditemukan error dalam program, baik pada sisi pengiriman data maupun sistem yang digunakan oleh toko, EDP bertanggung jawab untuk melakukan analisis lebih lanjut. EDP mencari tahu penyebab terjadinya error tersebut, apakah disebabkan oleh masalah teknis, kesalahan pada input data, atau gangguan pada sistem yang digunakan. Hasil dari analisis ini kemudian dilaporkan kepada departemen terkait, seperti tim pengembangan program atau tim IT, agar masalah dapat segera ditangani dan di-follow up untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan.

- **Pelaporan Data Persediaan untuk Rekonsiliasi**

Selain mengelola data pengiriman, EDP juga bertanggung jawab untuk melakukan pelaporan data persediaan yang diterima dari toko. Data persediaan ini sangat penting bagi departemen Accounting dan Finance untuk melakukan rekonsiliasi dan memastikan akurasi laporan keuangan perusahaan. EDP mengumpulkan data terkait stok barang, memeriksa keakuratan informasi yang diterima, dan menyusunnya dalam format yang mudah dipahami. Setelah itu, laporan ini diserahkan kepada departemen Accounting dan Finance untuk proses verifikasi dan pencocokan data guna memastikan bahwa catatan persediaan yang ada sesuai dengan stok fisik yang ada di toko.

e. Maintenance Data Toko

Salah satu tugas penting Departemen EDP adalah melakukan maintenance data toko, yang mencakup perbaikan dan pembaruan data apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian dalam pengiriman atau pemrosesan data. Ketika data yang diterima dari toko tidak sesuai dengan harapan atau mengandung kesalahan, EDP bertanggung jawab untuk melakukan identifikasi dan perbaikan

kesalahan tersebut. Langkah pertama yang diambil adalah melakukan pemeriksaan untuk memahami kondisi atau situasi yang menyebabkan ketidaksesuaian tersebut terjadi.

Proses perbaikan data ini melibatkan beberapa tahapan, dimulai dengan identifikasi sumber masalah yang bisa berasal dari berbagai faktor, seperti kesalahan input data di tingkat toko, masalah teknis dalam sistem yang mengakibatkan data tidak terproses dengan benar, atau gangguan dalam pengiriman data dari toko ke server pusat. Setelah penyebab kesalahan diketahui, EDP akan segera mengambil langkah-langkah korektif untuk memperbaiki data yang tidak valid atau tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

EDP tidak hanya melakukan perbaikan langsung pada data yang bermasalah, tetapi juga menganalisis situasi atau kondisi yang menyebabkan ketidaksesuaian tersebut. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa masalah yang sama tidak terulang kembali di masa mendatang. Misalnya, jika masalah terjadi karena kesalahan penginputan data oleh staf toko, EDP akan berkoordinasi dengan tim terkait untuk memberikan pelatihan ulang atau pembaruan prosedur operasional yang lebih jelas. Jika penyebabnya terkait dengan kesalahan sistem, EDP akan bekerja sama dengan tim teknis untuk memperbaiki program atau melakukan pembaruan sistem yang diperlukan.

Dengan pendekatan ini, EDP memastikan bahwa setiap data yang digunakan oleh perusahaan tetap akurat, valid, dan dapat diandalkan. Keakuratan data sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat oleh manajemen, serta untuk menjaga kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan. Melalui proses maintenance yang terus-menerus ini, EDP berperan penting dalam menjaga integritas data toko yang menjadi dasar dalam analisis dan laporan yang disusun oleh perusahaan.

f. Support Langsung terhadap Tim Toko

Departemen EDP tidak hanya berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan sistem data perusahaan, tetapi juga bertanggung jawab

memberikan support langsung kepada tim toko dalam mengatasi kendala operasional yang berkaitan dengan penggunaan program toko. Setiap kali tim toko menghadapi masalah teknis yang menghambat proses operasional, baik itu terkait dengan program yang digunakan atau data yang tidak valid, mereka dapat menghubungi departemen EDP untuk mendapatkan solusi.

Ketika tim toko menghadapi masalah, langkah pertama yang mereka ambil adalah membuat tiket laporan yang berisi deskripsi tentang masalah yang terjadi, termasuk detail teknis yang relevan. Laporan ini akan mencakup informasi seperti jenis masalah yang dihadapi, apakah masalah tersebut berhubungan dengan program yang digunakan, kesalahan data, atau kendala lain yang mempengaruhi operasional toko. Setiap tiket yang masuk akan segera ditindaklanjuti oleh tim support toko yang ada di bawah Departemen EDP.

1. Proses Penanganan Kendala oleh Tim Support Toko

Setelah tiket dibuat, tim support toko akan segera menganalisis masalah dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan. Salah satu metode yang sering digunakan adalah remote support, di mana tim support toko akan mengakses komputer atau perangkat yang digunakan di toko melalui koneksi jarak jauh. Dengan menggunakan alat remote desktop, tim support dapat mengidentifikasi penyebab masalah secara langsung dan melakukan perbaikan pada program yang bermasalah tanpa harus berada di lokasi toko.

- **Program Error:** Jika masalah yang dihadapi berkaitan dengan program yang error atau tidak berfungsi dengan baik, tim support akan langsung memeriksa kode program atau konfigurasi yang digunakan. Tim akan melakukan perbaikan langsung pada program, memperbaiki bug yang ada, atau mengupdate sistem jika diperlukan untuk memastikan program dapat berjalan dengan lancar dan tidak mengganggu proses operasional toko. Penanganan ini bisa mencakup perbaikan pada aplikasi yang digunakan untuk memproses transaksi

penjualan, manajemen inventaris, atau aplikasi lain yang mendukung aktivitas toko.

- **Masalah Data Toko:** Selain masalah teknis pada program, tim support juga menangani masalah yang terkait dengan data toko. Jika ditemukan data yang tidak akurat, seperti kesalahan dalam penginputan stok barang, transaksi penjualan, atau informasi pelanggan, tim support akan melakukan pengecekan dan perbaikan secara langsung. Dengan mengakses sistem toko, tim dapat mengidentifikasi data yang salah atau hilang dan melakukan perbaikan atau pembaruan data yang diperlukan agar informasi yang tersedia di sistem tetap akurat dan konsisten.

2. Follow-up dan Komunikasi Berkelanjutan

Setelah masalah ditangani, tim support akan melakukan follow-up untuk memastikan bahwa masalah yang dilaporkan telah benar-benar terselesaikan. Proses follow-up ini tidak hanya terbatas pada masalah teknis program atau kesalahan data, tetapi juga memastikan bahwa tim toko memahami bagaimana menghindari masalah serupa di masa depan. Tim support akan memberikan penjelasan secara rinci kepada tim toko mengenai langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan dan, jika perlu, memberikan pelatihan singkat mengenai penggunaan program atau prosedur yang benar dalam memasukkan data.

Untuk memastikan bahwa masalah tidak terulang kembali, tim support juga melakukan monitoring berkelanjutan terhadap penggunaan program dan pengelolaan data di setiap toko. Dengan adanya monitoring ini, tim support dapat segera mendeteksi jika ada masalah serupa yang mungkin muncul di masa mendatang dan mengambil tindakan preventif.

3. Pentingnya Dukungan Terhadap Tim Toko

Dukungan langsung yang diberikan oleh Departemen EDP kepada tim toko sangat krusial dalam menjaga kelancaran

operasional harian di setiap cabang. Masalah teknis yang tidak segera ditangani dapat menghambat proses transaksi, mempengaruhi layanan pelanggan, dan bahkan dapat menyebabkan kerugian finansial jika tidak segera diperbaiki. Oleh karena itu, tim support toko yang responsif dan siap memberikan solusi dengan cepat sangat penting untuk memastikan bahwa toko dapat beroperasi tanpa gangguan.

Lebih dari itu, dukungan ini juga membantu meningkatkan keterampilan tim toko dalam menggunakan program dan sistem yang diterapkan oleh perusahaan. Dengan bantuan dan pelatihan yang diberikan oleh tim support, anggota tim toko diharapkan dapat lebih mahir dalam menangani program serta mengelola data dengan lebih efisien, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, support langsung terhadap toko yang dilakukan oleh Departemen EDP bukan hanya mengenai pemecahan masalah teknis, tetapi juga mengenai memastikan bahwa tim toko memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem dengan lancar, serta menjamin kualitas dan keakuratan data yang digunakan dalam operasional sehari-hari.