

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Pada pelaksanaan kerja profesi ini, praktikan ditempatkan pada *Direktorat Operasional* di PT Esensi Solusi Buana, tepatnya sebagai bagian dari tim *Business Admin Staff*. Bidang kerja ini berfokus pada mendukung kegiatan operasional harian perusahaan, khususnya dalam hal pengelolaan administrasi operasional, koordinasi jadwal *support*, serta pengecekan data terkait layanan pembayaran digital *merchant* dan proses *close outlet*.

Praktikan bertugas merekap dan mengatur jadwal kegiatan *support visit* ke *merchant* klien melalui aplikasi internal *ESB Support*. Sebelum dijadwalkan di sistem, data permintaan *support visit* direkap terlebih dahulu menggunakan *Google Sheets (GSheet)* untuk memudahkan pemantauan dan pengelolaan data kunjungan. Setelah itu, praktikan melakukan koordinasi dengan tim *Support* melalui grup *WhatsApp* internal untuk memastikan penugasan *support visit* kepada personel yang tersedia. Penjadwalan ini dilakukan untuk memastikan seluruh permintaan kunjungan dari *merchant* dapat ditangani dengan tepat waktu, terorganisir, dan terdokumentasi dengan baik.

Selain bertugas dalam pengelolaan jadwal *support visit*, praktikan juga berperan dalam proses pendaftaran layanan pembayaran klien. Praktikan melakukan pengecekan dan pengaturan pendaftaran *payment gateway* ESB klien melalui aplikasi internal *ESB CMS*. Proses ini diawali dengan *monitoring* pendaftaran baru melalui *AppSheet*, yang terintegrasi dengan data dari *Google Form*. Setelah data *merchant* diverifikasi, praktikan melakukan konfirmasi ke tim *Business Operations* melalui personal chat *WhatsApp*. Apabila data telah valid, praktikan melakukan setting di *ESB CMS*, membuat tiket aktivasi di *ESB Support*, dan memastikan konfigurasi akhir dilakukan di *ESB Core* untuk mengaktifkan

layanan pembayaran *online* seperti *e-wallet*, kartu kredit, dan *virtual account*.

Selain itu, praktikan juga menangani proses *close outlet* pada sistem *ESB Billing*. Permintaan *close outlet* diterima melalui *AppSheet* ataupun *email* dari tim *Business Operations* dan klien. Setelah data permintaan diverifikasi, praktikan melakukan proses penutupan *outlet* di sistem *ESB Billing*. Kemudian, praktikan membuat tiket *close outlet* yang ditujukan ke tim *Finance* sebagai tindak lanjut administrasi penutupan layanan.

Proses kerja ini dilakukan sesuai dengan alur kerja (*workflow*) dan prosedur operasi standar (*SOP*) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam menjalankan tugas pengelolaan jadwal *support visit* serta pengecekan pendaftaran *payment gateway* ESB dan penutupan *outlet*, praktikan mengikuti tahapan administrasi yang telah distandarkan untuk memastikan ketepatan data, kelancaran koordinasi tim, serta akurasi dalam aktivasi layanan *merchant*.

Melalui proses pencatatan dan monitoring yang dilakukan menggunakan *Google Sheets*, *AppSheet*, dan aplikasi internal perusahaan, praktikan juga melakukan analisis terhadap alur operasional harian untuk mengidentifikasi peluang peningkatan efisiensi, khususnya dalam proses penjadwalan, validasi data pendaftaran *merchant* dan penutupan *outlet*.

● 3.2 Pelaksanaan Kerja

3.2.1. Support Visit

Proses pengelolaan jadwal *support visit*, yaitu kunjungan teknis ke *outlet merchant* oleh tim *Support* untuk menangani berbagai kebutuhan seperti instalasi perangkat lunak ekosistem ESB, pelatihan penggunaan sistem, atau penyelesaian kendala teknis.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional, PT Esensi Solusi Buana memiliki tim teknis yang dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu Tim *Support Outlet* dan Tim *Support Backoffice*. Pembagian ini bertujuan untuk

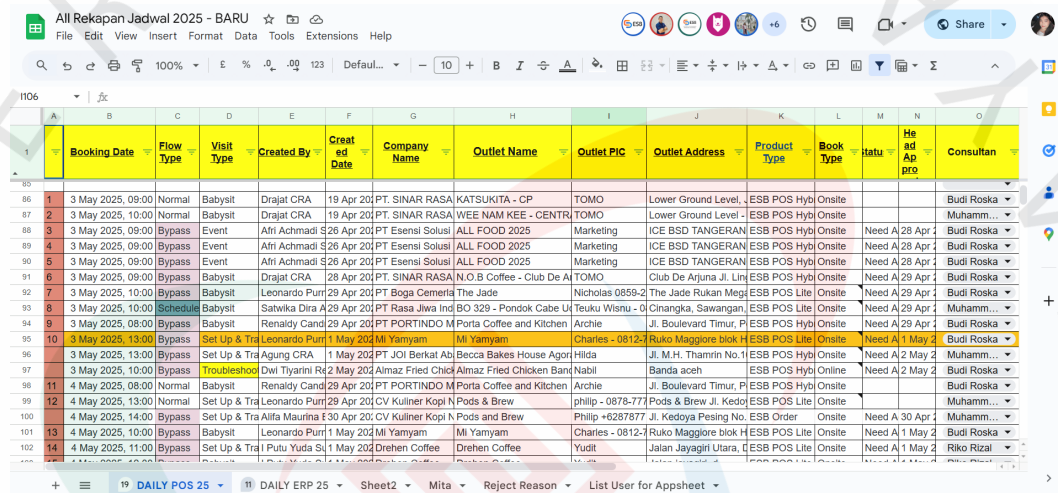
memberikan dukungan teknis yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing klien berdasarkan jenis layanan yang digunakan.

Tim *Support Outlet* ditugaskan untuk menangani klien yang menggunakan layanan *front-end* seperti *ESB POS*, *ESB Order*, *ESB Book*, dan *ESB Loops*. Produk-produk ini berhubungan langsung dengan operasional di *outlet*, sehingga dukungan yang diberikan meliputi instalasi sistem kasir, pelatihan penggunaan aplikasi, serta penanganan kendala teknis di lokasi. Tim ini juga bertanggung jawab memastikan bahwa aplikasi-aplikasi tersebut berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebutuhan operasional klien di lapangan.

Sementara itu, Tim *Support Backoffice* difokuskan untuk memberikan dukungan kepada *merchant* yang menggunakan *ESB Core*, yaitu sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang digunakan untuk mengelola operasional bisnis dari sisi internal. Dukungan yang diberikan oleh tim ini mencakup konfigurasi sistem *ERP*, validasi data, integrasi antar modul, serta asistensi dalam penggunaan fitur-fitur manajemen seperti inventori, laporan keuangan, hingga analitik bisnis.

Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan *support visit*, praktikan menggunakan *Google Sheets (GSheet)* sebagai media rekapitulasi permintaan jadwal kunjungan yang masuk dari klien. Permintaan jadwal ini dibuat oleh Tim *Business Operations* atau Tim *Admin Regional* berdasarkan kebutuhan dan permintaan dari klien yang dinamakan *support booking*. Rekapitulasi data dilakukan guna memudahkan pemantauan dan pengaturan jadwal kunjungan secara terorganisir, sehingga setiap permintaan dapat ditindaklanjuti dengan tepat waktu dan terdokumentasi dengan baik.

Dalam proses rekapitulasi permintaan *support visit*, jadwal antara Tim *Support Outlet* dan Tim *Support Backoffice* disusun secara terpisah. Pemisahan ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan dan pengawasan terhadap permintaan kunjungan, disesuaikan dengan jenis layanan yang dibutuhkan oleh masing-masing klien.



	Booking Date	Flow Type	Visit Type	Created By	Created Date	Company Name	Outlet Name	Outlet PIC	Outlet Address	Product Type	Book Type	Status	Head App	Consultant
1	3 May 2025, 09:00	Normal	Babysit	Drajat CRA	19 Apr 2025	PT. SINAR RASA	KATSUKITA - CP	TOMO	Lower Ground Level	ESB POS Hyb	Onsite			Budi Roska
2	3 May 2025, 10:00	Normal	Babysit	Drajat CRA	19 Apr 2025	PT. SINAR RASA	WEE NAM KEE - CENTR	TOMO	Lower Ground Level	ESB POS Hyb	Onsite			Muhamm...
3	3 May 2025, 09:00	Bypass	Event	Afri Achmadi	26 Apr 2025	PT Esensi Solusi	ALL FOOD 2025	Marketing	ICE BSD TANGERAN	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	28 Apr	Budi Roska
4	3 May 2025, 09:00	Bypass	Event	Afri Achmadi	26 Apr 2025	PT Esensi Solusi	ALL FOOD 2025	Marketing	ICE BSD TANGERAN	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	28 Apr	Budi Roska
5	3 May 2025, 09:00	Bypass	Event	Afri Achmadi	26 Apr 2025	PT Esensi Solusi	ALL FOOD 2025	Marketing	ICE BSD TANGERAN	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	28 Apr	Budi Roska
6	3 May 2025, 09:00	Bypass	Babysit	Drajat CRA	28 Apr 2025	PT. SINAR RASA	N.O.B Coffee - Club De A	TOMO	Club De Arjuna Ji. Lin	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	29 Apr	Budi Roska
7	3 May 2025, 10:00	Schedule	Babysit	Leonardo Purni	29 Apr 2025	PT Boga Cemeria	The Jade	Nicholas 0859-2	The Jade Rukan Megi	ESB POS Lite	Onsite	Need A	29 Apr	Budi Roska
8	3 May 2025, 10:00	Schedule	Babysit	Satwika Dira A	29 Apr 2025	PT Rasa Jiwa Ind	BO 329 - Pondok Cabe U	Teuku Wisnu - Q	Cinangka, Sawangan	ESB POS Lite	Onsite	Need A	29 Apr	Muhamm...
9	3 May 2025, 08:00	Bypass	Babysit	Renaldi Candi	29 Apr 2025	PT PORTINDO M	Porta Coffee and Kilchen	Archie	Jl. Boulevard Timur, P	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	29 Apr	Budi Roska
10	3 May 2025, 13:00	Bypass	Set Up & Tra	Leonardo Purni	1 May 2025	Mi Yamyam	Mi Yamyam	Charles - 0812-2	Ruko Maggiore blok H	ESB POS Lite	Onsite	Need A	1 May 2	Budi Roska
11	3 May 2025, 13:00	Bypass	Set Up & Tra	Agung CRA	1 May 2025	PT JOI Berkas Abj	Becca Bakes House Agor	Hilda	Jl. M.H. Thamrin No.1	ESB POS Hyb	Onsite	Need A	2 May 2	Muhamm...
12	3 May 2025, 10:00	Bypass	Troubleshoot	Dwi Tiyanini R4	2 May 2025	Almaz Fried Chick	Almaz Fried Chicken Bank	Nabil	Banda aceh	ESB POS Hyb	Online	Need A	2 May 2	Budi Roska
13	4 May 2025, 08:00	Normal	Babysit	Renaldi Candi	29 Apr 2025	PT PORTINDO M	Porta Coffee and Kilchen	Archie	Jl. Boulevard Timur, P	ESB POS Hyb	Onsite			Budi Roska
14	4 May 2025, 13:00	Normal	Set Up & Tra	Leonardo Purni	29 Apr 2025	CV Kuliner Kopi N	Pods & Brew	philip - 0878-777	Pods & Brew Ji. Kedor	ESB POS Lite	Onsite	Need A	30 Apr	Muhamm...
15	4 May 2025, 14:00	Bypass	Set Up & Tra	Alita Maurita	30 Apr 2025	CV Kuliner Kopi N	Pods and Brew	Philip - 02678777	Jl. Kedoya Pesing No.	ESB Order	Onsite			Muhamm...
16	4 May 2025, 10:00	Bypass	Babysit	Leonardo Purni	1 May 2025	Mi Yamyam	Mi Yamyam	Charles - 0812-2	Ruko Maggiore blok H	ESB POS Lite	Onsite	Need A	1 May 2	Budi Roska
17	4 May 2025, 11:00	Bypass	Set Up & Tra	I Putu Yuda S	1 May 2025	Drehan Coffee	Drehan Coffee	Yudhi	Jalan Jayagiri Utara	ESB POS Lite	Onsite	Need A	1 May 2	Riko Rizal

Gambar 3.1 Tampilan Rekap *Support Visit* untuk Tim *Support (Outlet)*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	NO	Booking Date	Flow Type	Visit Type	Created By	Created Date	Company Name	Outlet Name	Outlet PIC	Outlet Address	Product Type	Book Type	Status	Head Approv ed Date	Consultan
31	29	2 May 2025, 10:00	Bypass	Meeting	Kevin Reynaldi	11 May 2025, 17:41	PT VARSHA ARTHA	Booze Bar	Kak varsha	Online	ERP	Online	Need Head	-	Jane
32	30	2 May 2025, 14:00	Bypass	Meeting	Dewa Zhaahira	11 May 2025, 19:41	PT. Monarki Kaya R	THE BUFFALO EXP	Belle	Jl. Alternatif Cib	ERP	Online	Need Head	-	Jane
33	31	2 May 2025, 14:00	Bypass	Meeting	Risky Ramadhar	2 May 2025, 11:34	PT Unreal Managem	Hotel Backpacker Ind		JL BALI	ERP	Online	Need Adm	2 May 20	Iriansy...
34															
35															
36	1	3 May 2025, 08:30	Bypass	Event	Jane Margareth	24 Apr 2025, 09:11	PT Esensi Solusi Bui	EVENT ALLFOOD	MARKETING	ICE BSD	ERP	Onsite	Need Adm	-	Jane
37	2	3 May 2025, 10:00	Bypass	Meeting	Airlangga Aziz S	29 Apr 2025, 14:44	Bakmi Aklu Outlets	Bakmi Aklu Tukad B	Mira	CK Aklu	ERP	Onsite	Need Head	-	Iriansy...
38															
39															
40	1	5 May 2025, 10:00	Normal	Babysit	Kevin Reynaldi	24 Apr 2025, 16:44	Coco Global	Ayam Geprek Melot	Kak	Gading Serpong	ERP	Onsite	Active	-	Jane
41	2	5 May 2025, 14:00	Normal	Initial Meetin	Tommy CRA	25 Apr 2025, 17:11	Farouk	CK SBK	Tita	Jl. H. Muchtar R	ERP	Onsite	Active	-	Dudi
42	3	5 May 2025, 13:00	Normal	Initial Meetin	Andre Labayi M	25 Apr 2025, 17:21	SHOT	SHOT	ALIF	Jl. H. Jampang	ERP	Onsite	Active	-	Dudi
43	4	5 May 2025, 10:00	Normal	Initial Meetin	Ryan Yodirina C	29 Apr 2025, 17:11	PT. Suku Matahari T	SUKU Beach Club	Anggie (0817	Panjer, Denpasar	ERP	Onsite	Active	-	Iriansy...
44	5	5 May 2025, 10:00	Normal	Initial Meetin	Ben CRA	1 May 2025, 10:31	PT Laksana Ratu La	Meival Malang	Bu Dewl	https://g.co/kgsv	ERP	Onsite	Active	-	Iriansy...
45	6	5 May 2025, 10:00	Normal	Initial Meetin	Nurhaliza CRA	1 May 2025, 23:01	Bakwan Amaho	Bakwan Amaho	Pak Stefandy	Jemursari Timur	ERP	Onsite	Active	-	Iriansy...
46	7	5 May 2025, 10:00	Normal	Meeting	Sandra CRM	2 May 2025, 08:21	PT. Pesta Pora Abad	HO Mie Gacoon Ma	Pak Khoirul	Malang	ERP	Business Tra	Active	-	Iriansy...
47	8	5 May 2025, 13:00	Bypass	Initial Meetin	Leonardo Purno	28 Apr 2025, 14:53	CV Anugerah Kreasi	Milled Artisan Baker	Aimee 0812-4	Milled Artisan B	ERP	Onsite	Need Adm	28 Apr 20	Jane
48	9	5 May 2025, 14:00	Bypass	Initial Meetin	Leonardo Purno	28 Apr 2025, 14:53	Lagoon Eatery	Lagoon Eatery	Aimee 0812-4	Milled Artisan B	ERP	Onsite	Need Adm	28 Apr 20	Jane
49	10	5 May 2025, 10:00	Bypass	Initial Meetin	Leonardo Purno	28 Apr 2025, 19:53	CV Anugerah Kreasi	Milled Artisan Baker	Aimee 0812-4	Lagoon Eatery	ERP	Onsite	Need Adm	28 Apr 20	Jane

Gambar 3.2 Tampilan Rekap *Support Visit* untuk Tim *Support*

Backoffice

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Setelah data permintaan support visit dikompilasi menggunakan *Google Sheets (GSheet)*, praktikan melakukan koordinasi dengan *Supervisor (SPV)* Tim *Support Outlet* dan *Support Backoffice* untuk memastikan bahwa jadwal kunjungan dapat dipenuhi oleh tim terkait. Jadwal yang telah dikonfirmasi selanjutnya dimasukkan oleh praktikan ke dalam sistem internal *ESB Support*, khususnya pada modul *Support Schedule*.

#	Created By	Schedule Notes	Created Date	Actions
1	Satwika Dira Admin Support	4 Mei 2025 - Weekend	2 May 2025, 16:11	[Icons]
2	Satwika Dira Admin Support	3 Mei 2025 - Weekend	2 May 2025, 15:38	[Icons]
3	Aulia Admin ERP	03 Mei 2025 - Weekend	2 May 2025, 10:33	[Icons]
4	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - Jatim & Bali	1 May 2025, 14:53	[Icons]
5	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - Bypass POS HO	1 May 2025, 14:38	[Icons]
6	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - Jabar & Jateng	1 May 2025, 14:29	[Icons]
7	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - POS HO	1 May 2025, 14:23	[Icons]
8	Mira Admin Support	01 Mei 2025 - OT (2)	30 Apr 2025, 15:47	[Icons]
9	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - ERP All Area (2)	30 Apr 2025, 14:31	[Icons]
10	Aulia Admin ERP	02 Mei 2025 - ERP All Area	30 Apr 2025, 10:55	[Icons]

Gambar 3.3 Tampilan *Support Schedule* di Aplikasi *ESB Support*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Apabila terdapat permintaan yang tidak dapat dipenuhi sesuai jadwal, maka praktikan akan melakukan proses *reject* terhadap permintaan tersebut melalui modul *Support Booking* dengan mencantumkan alasan penolakan pada kolom *reject reason*.

ESB Ticketing

Maura Business Admin

Support Booking

Maura Business Admin / Lead Admin Support

Support Booking list

Action	#	Booking Date	Flow Type	Visit Type	Created By	Created Date	Company Name	Outlet Name
	1	4 May 2025, 08:00	Normal	Babysit	Renaldi Candra Junaedi	29 Apr 2025, 17:26	PT PORTINDO MITRA ABADI	Porta Coffee and Kitchen
	2	4 May 2025, 13:00	Normal	Set Up & Training	Leonardo Purnomo CRA	29 Apr 2025, 17:44	CV Kuliner Kopi Nusantara	Pods & Brew
	3	5 May 2025, 09:00	Normal	Set Up & Training	Ben CRA	28 Apr 2025, 14:29	PT Setia Jayatama Abadi (Fox)	Foxy PPK
	4	5 May 2025, 09:00	Normal	Setup	Diyan CRA	30 Apr 2025, 16:57	Misoaslo	Misoaslo
	5	5 May 2025, 10:00	Normal	Babysit	Kevin Reynaldi Support ERP HO	24 Apr 2025, 16:47	Ayam Geprek Melatot	Ayam Geprek Melatot Central Kitchen
	6	5 May 2025, 10:00	Normal	Set Up & Training	Wildhan Riyanto CRA	27 Apr 2025, 14:47	SOI Cafe	SOI Cafe
	7	5 May 2025, 10:00	Normal	Training Master POS & Reporting	Wildhan Riyanto CRA	27 Apr 2025, 14:49	SOI Cafe	SOI Cafe
	8	5 May 2025, 10:00	Normal	Set Up & Training	Baruhady Malik CRA	28 Apr 2025, 10:48	Overmuni	Overmuni
	9	5 May 2025, 10:00	Normal	Babysit	Drajot CRA	28 Apr 2025, 22:56	PT. SNI	Golden Laman (Geprek in aja Blok M, C)
	10	5 May 2025, 10:00	Normal	Initial Meeting	Ryan Yadrina CRA	29 Apr 2025, 17:11	PT. Suku Matahari Terbenam (SUKU Beach Club)	SUKU Beach Club

First 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Last

Gambar 3.4 Tampilan *Support Booking* di Aplikasi *ESB Support*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Jadwal yang telah berhasil dimasukkan ke dalam modul *Support Schedule* akan otomatis ditampilkan pada modul *Billboard*. Modul ini dapat diakses oleh seluruh divisi yang memiliki akses ke sistem *ESB Support*, sehingga memungkinkan untuk melihat detail jadwal *support visit*, termasuk informasi *outlet* tujuan dan personel *support* yang bertugas.



Gambar 3.5 Tampilan *Billboard* di Aplikasi *ESB Support*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Kemudian, isi dari modul *Billboard* akan disalin dan disebarluaskan ke masing-masing grup *Google Space* Tim *Support Outlet* dan Tim *Support Backoffice* untuk memastikan informasi tersebar dengan baik dan dapat segera ditindaklanjuti oleh tim terkait.

Selain menjadwalkan kunjungan teknis melalui sistem *ESB Support*, praktikan juga memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi terkait kuota ketersediaan *support* dari Tim *Support Outlet* dan Tim *Support Backoffice*. Informasi tersebut disampaikan melalui proses disebarluaskan ke *Whatsapp* grup milik tim *Business Operations* guna memberikan visibilitas terkait kapasitas dukungan teknis yang tersedia.

Praktikan juga menginformasikan status jadwal yang masih berada dalam tahap koordinasi dengan Tim *Business Operations*, sehingga pihak terkait dapat menyesuaikan atau menindaklanjuti lebih lanjut jika

diperlukan. Selain itu, untuk permintaan jadwal *support visit* yang tidak dapat dipenuhi karena keterbatasan kuota atau alasan teknis lainnya, praktikan menyampaikan pemberitahuan Tim pihak *Business Operations* melakukan penjadwalan ulang (*reschedule*) sesuai dengan slot yang tersedia.

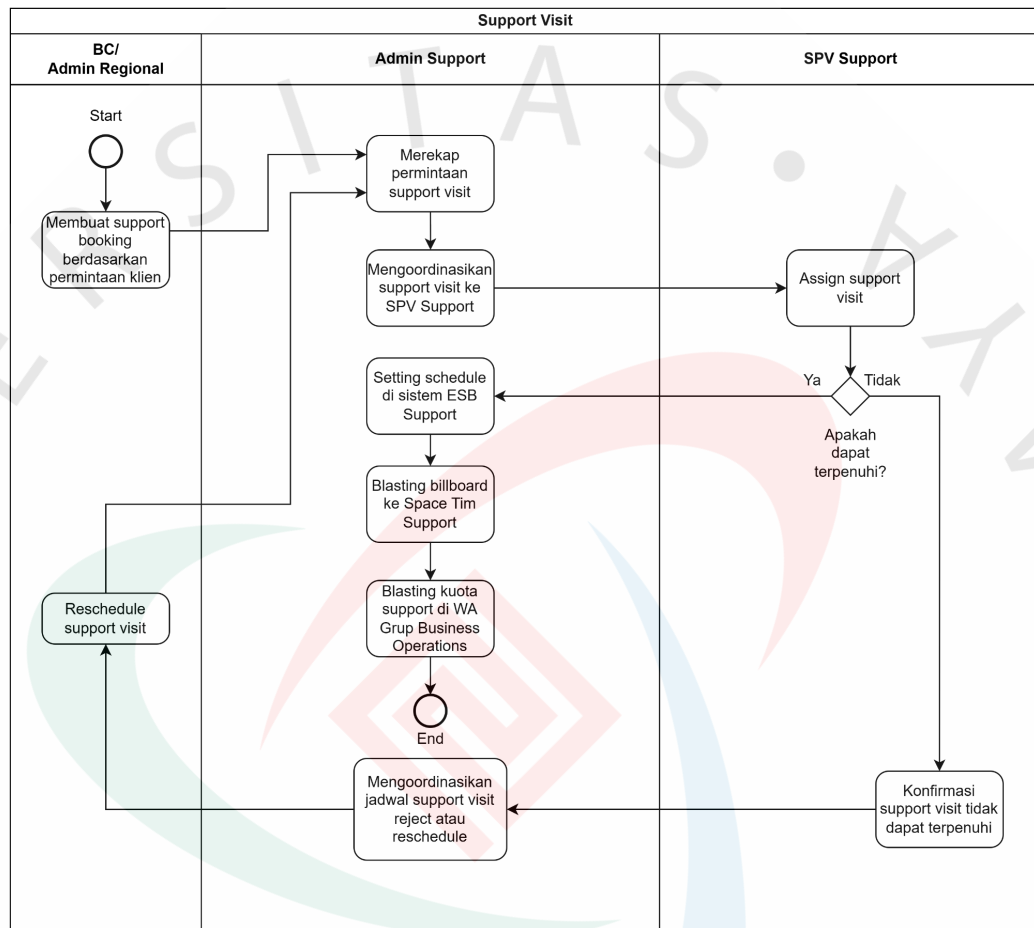
Jika *support visit* yang sudah dijadwalkan melalui modul *Support Schedule* mengalami pembatalan atau penolakan, maka praktikan akan melakukan pembatalan data tersebut pada modul *Support Schedule* di *ESB Support* untuk memastikan data yang tercatat tetap akurat dan terkini. Pembatalan ini dilakukan guna mencegah kebingungan atau kekeliruan informasi antar divisi serta untuk menjaga integritas jadwal yang sudah ada.

Langkah ini dilakukan untuk memastikan seluruh proses pengelolaan *support visit* berjalan dengan transparan, terkoordinasi dengan baik antar divisi, serta mampu menjaga efektivitas layanan kepada klien secara optimal.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan sistematis mengenai proses pengelolaan *support visit* di PT Esensi Solusi Buana, maka disajikan alur kerja dalam bentuk *flowchart*. Diagram alur ini menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh praktikan dalam menangani permintaan kunjungan teknis, mulai dari proses rekapitulasi permintaan, koordinasi dengan Tim *Support*, penjadwalan melalui sistem internal, hingga proses blasting informasi kepada tim terkait.

Penyajian *flowchart* ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap mekanisme kerja yang dilaksanakan secara berurutan dan terstruktur, serta sebagai dokumentasi visual yang mendukung efisiensi

koordinasi antar departemen dalam pengelolaan kegiatan *support visit*.



Gambar 3.6 Flowchart Support Visit

Dalam pelaksanaan tugas pengelolaan support visit, praktikan menemukan beberapa temuan yang mencerminkan tantangan pelaksanaan kunjungan teknis ke klien. Pertama, terdapat dua jenis status pada proses *support booking*, yaitu status normal yang diajukan oleh tim *Business Operations* untuk permintaan kunjungan dengan jadwal lebih dari H-1, serta status *bypass* yang dibuat oleh tim *Admin Regional* atas permintaan tim *Business Operations* jika kunjungan dijadwalkan mendadak (H-1). Namun demikian, permintaan *bypass*

yang seharusnya memerlukan analisis dan persetujuan dari *Business Operations Manager* sering kali langsung disetujui tanpa evaluasi lebih lanjut, sehingga menimbulkan pertanyaan terkait urgensi dan efektivitas proses persetujuan.

Selain itu, proses rekap data *support booking* dari aplikasi *ESB Support* ke *Google Sheets* masih dilakukan secara manual. Praktikan perlu secara rutin memantau aplikasi untuk menarik data baru, agar dapat memperbarui jadwal dan menjaga konsistensi informasi. Keterlambatan dalam proses penugasan personel oleh tim *Support* setelah data direkap juga menjadi salah satu hambatan, karena mengakibatkan proses penjadwalan *support visit* tidak berjalan tepat waktu. Temuan lain menunjukkan bahwa beberapa permintaan *bypass* bersifat sangat mendadak dan tidak mempertimbangkan ketersediaan kuota *support*, sehingga tidak dapat dipenuhi sesuai harapan klien. Bahkan, terdapat kasus di mana permintaan kunjungan dari tim *Business Operations* diajukan berulang pada hari-hari berikutnya untuk klien yang sama, dengan alasan mencari ketersediaan waktu *support*, meskipun kunjungan sebelumnya telah dilakukan.

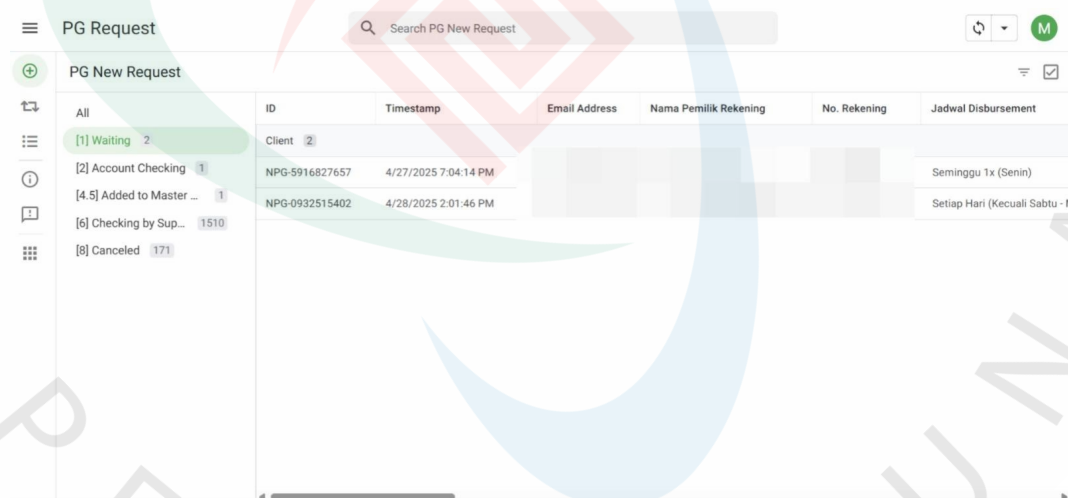
Selain itu, proses *support visit* dapat dilakukan secara *online* atau *offline*, namun sering terjadi perubahan mendadak dari *offline* menjadi *online* ketika dalam koordinasi ditemukan kendala teknis atau keterbatasan lokasi. Hal ini menyebabkan perlunya *re-booking* ulang jadwal di sistem *ESB Support*, yang berdampak pada lambatnya pencatatan dan potensi ketidakteraturan data jadwal. Seluruh temuan ini menunjukkan bahwa proses *support visit* masih memerlukan peningkatan dari sisi sistematisasi alur kerja, automasi rekap data, serta kontrol

terhadap permintaan agar layanan yang diberikan tetap efisien dan sesuai dengan kebutuhan lapangan.

3.2.2. Payment Gateway ESB

Payment gateway merupakan sistem yang memungkinkan *merchant* menerima pembayaran secara digital melalui berbagai metode, seperti *e-wallet*, *virtual account*, dan kartu kredit, yang terintegrasi dalam ekosistem perangkat lunak ESB.

Pada pelaksanaan tugas pengecekan pendaftaran *payment gateway* di sistem ESB, praktikan menggunakan aplikasi *AppSheet* sebagai media utama untuk memantau dan mengelola data pendaftaran yang masuk melalui *Google Form*. Setiap pengisian *form* akan memicu notifikasi otomatis di *Google Space* dan tercatat dalam *AppSheet*.

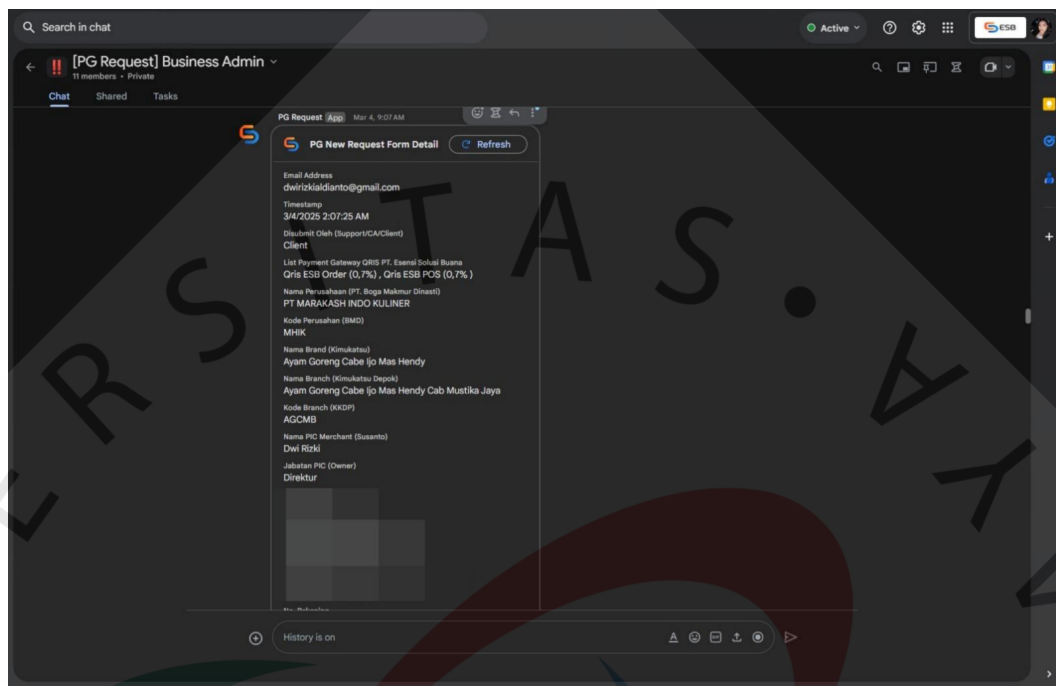


The screenshot shows the 'PG Request' interface in AppSheet. It features a search bar at the top, a filter sidebar on the left, and a main table of requests. The table has columns for ID, Timestamp, Email Address, Nama Pemilik Rekening, No. Rekening, and Jadwal Disbursement. The data is filtered by 'Waiting' status, showing two records.

ID	Timestamp	Email Address	Nama Pemilik Rekening	No. Rekening	Jadwal Disbursement
Client 2					
NPG-5916827657	4/27/2025 7:04:14 PM				Seminggu 1x (Senin)
NPG-0932515402	4/28/2025 2:01:46 PM				Setiap Hari (Kecuali Sabtu - I

Gambar 3.7 Tampilan Aplikasi *Appsheet PG Request*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana



Gambar 3.8 Tampilan Notifikasi Pendaftaran *PG* Baru di

Google Space

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Status yang muncul pada data di *AppSheet* menunjukkan tahapan proses: "*Waiting*" untuk pendaftaran baru, "*Account Checking*" untuk tahap verifikasi, "*Ticket Created*" setelah tiket aktivasi dibuat di aplikasi *ESB Support*, dan "*Added to Master CMS*" setelah data berhasil dikonfigurasi pada sistem *ESB CMS*.

The screenshot shows a 'Validation' dialog box with a close button (X) and a title 'Validation'. Below the title is a list of process status options: [2] Account Checking, [3] Confirmed by BC, [4] Ticket Created, [4.5] Added to Master CMS, [5] Checking by Leader (highlighted), [6] Checking by Supervisor, and [8] Canceled. To the right of the list are 'Cancel' and 'Save' buttons. Below the list is a 'Notes' section with a text input field.

X Validation

[2] Account Checking

[3] Confirmed by BC

[4] Ticket Created

[4.5] Added to Master CMS

[5] Checking by Leader

[6] Checking by Supervisor

[8] Canceled

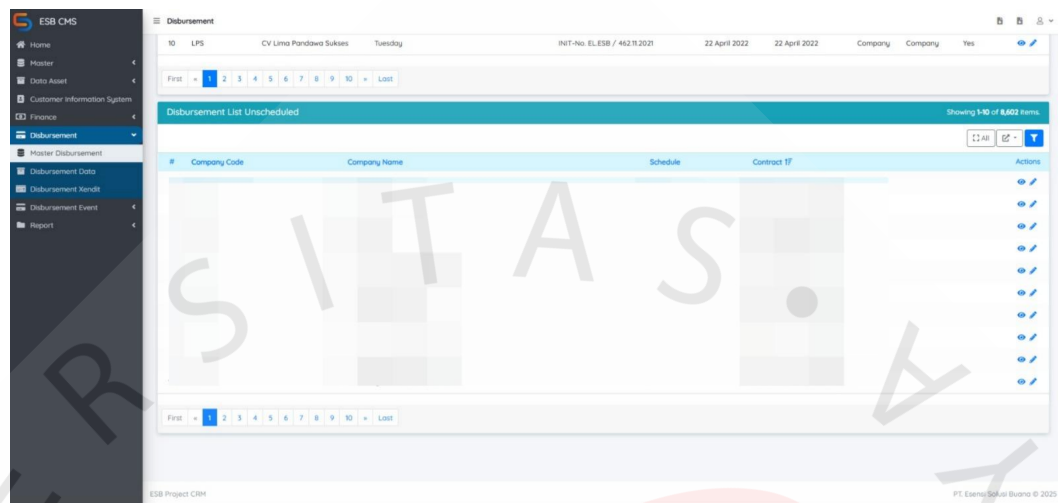
Cancel Save

Notes

Gambar 3.9 Tampilan Status Proses di Appsheet

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Setelah data *merchant* diterima, praktikan akan memeriksa kesesuaian informasi seperti nama *merchant* dan nomor rekening, termasuk melakukan verifikasi nama rekening melalui *mobile banking*. Jika data valid, proses dilanjutkan dengan konfigurasi pada *ESB CMS* di modul *Master Disbursement*, bagian *Disbursement List Unscheduled*. Bagian ini menampilkan daftar *merchant* klien yang belum terdaftar menggunakan *payment gateway* ESB.



Gambar 3.10 Tampilan Aplikasi *ESB CMS Master Disbursement*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Kemudian, setelah menemukan nama *merchant* yang sesuai di *Disbursement List Unscheduled*, data-data yang terdapat pada formulir (seperti data *PIC*, jadwal *disbursement*, dan data rekening) dimasukkan ke dalam sistem.

The screenshot shows the 'Update Disbursement' application interface. It includes the following sections:

- Disbursement Section:** Contains fields for 'Company Name', 'Company Code', 'Contract' (with value 'INET-Net-ESB / 18.10.2021'), 'Disbursement Type', and 'Disbursement Receipt Type'.
- Disbursement Detail Section:** Features a search bar 'Search Initial Branch or Branch Name' and a table with columns: No, Company Name, Initial Branch, Branch Name, PIC Name, PIC Email, PIC Role, Schedule Type, PIC Phone Number, Schedule Day, Auto-Debit, and PPN21. Below the table are 'Previous' and 'Next' buttons.
- Account List Section:** Features a table with columns: No, Initial Branch, Bank, Account Name, Bank Account, Min Disburse Amount, Transfer Fee, and Notes. Below the table are 'Previous' and 'Next' buttons.

At the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons. The footer includes 'ESB Project CRM' and 'PT Esensi Solusi Buana © 2021'.

Gambar 3.11 Tampilan Aplikasi *ESB CMS Update Disbursement*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Tahap berikutnya adalah pembuatan tiket aktivasi pada aplikasi *ESB Support*. Tiket ini kemudian akan di-assign kepada tim *Support* yang bertugas melakukan konfigurasi *payment* di *ESB Core*. Dan proses dilanjutkan dengan pengecekan bertingkat oleh *Leader* dan *Supervisor* untuk memastikan seluruh data telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

The screenshot displays the 'Create Support Ticket' interface. The main form includes the following fields:

- Product Type (dropdown)
- Priority (dropdown)
- Company Code (dropdown)
- Company Name (text input)
- Outlet Code (dropdown)
- Outlet Name (text input)
- Assign To (dropdown)
- Source (dropdown)
- Issue (text input)
- Service (dropdown)
- Description (text input)

Below the main form is a 'Ticket File Upload' section with a 'File' button. On the right side, there is a 'Ticket List' table with the following structure:

Ticket Number	Issue	Description
No results found.		

Gambar 3.12 Tampilan Aplikasi *ESB Support* Tiket

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

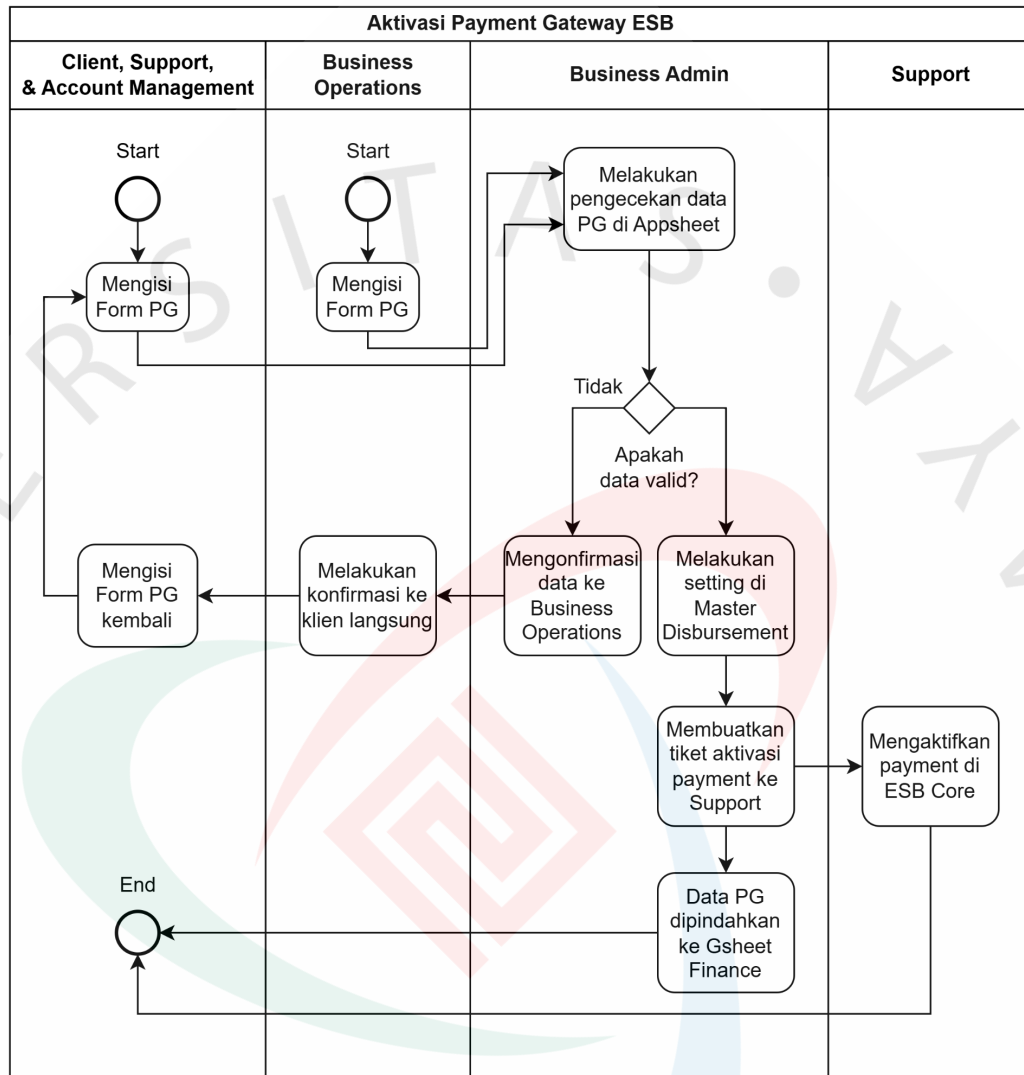
Namun, apabila ditemukan ketidaksesuaian pada informasi rekening atau data lainnya, maka pendaftaran dianggap tidak valid. Dalam situasi ini, praktikan mengkonfirmasi ulang data tersebut kepada tim *Business Operations* melalui *chat* personal *WhatsApp*. Jika disetujui untuk perbaikan, maka pihak yang bersangkutan akan diminta untuk melakukan pengisian ulang guna memastikan data dapat diproses dengan benar.

Setelah semua proses selesai, data merchant yang telah valid dan terverifikasi dipindahkan ke *Google Sheets* untuk didokumentasikan sebagai acuan tim *Finance* dalam *monitoring* dan administrasi pendaftaran penggunaan *payment gateway* ESB daripada klien.

Pada kesimpulannya adalah *AppSheet* berfungsi sebagai platform utama untuk menampung data pendaftaran *payment gateway* ESB yang diajukan melalui

Google Form oleh klien maupun tim internal seperti *Support*, *Account Management*, dan *Business Operations*. Setelah data diverifikasi, proses selanjutnya dilakukan pada modul *Master Disbursement* di sistem *ESB CMS*, yang berfungsi untuk mengatur agar *merchant* dapat menerima pencairan dana atau *disbursement*. Setelah pengaturan selesai, praktikan membuat tiket aktivasi melalui aplikasi *ESB Support* yang ditujukan kepada tim *Support*. Tiket ini menjadi dasar bagi tim *Support* untuk mengaktifkan layanan *payment gateway* secara teknis di sistem inti *ESB Core*, sehingga *merchant* dapat mulai menggunakan layanan pembayaran seperti *e-wallet*, kartu kredit, maupun *virtual account* secara aktif dan resmi.

Proses aktivasi *Payment Gateway* ESB secara standar membutuhkan waktu H+1 hari kerja sejak data pendaftaran diterima dan diverifikasi. Proses ini dimulai dari pengisian formulir pendaftaran oleh klien atau tim internal, kemudian dilanjutkan dengan pengecekan data oleh praktikan melalui *AppSheet*, pengaturan di modul *Master Disbursement ESB CMS*, pembuatan tiket aktivasi melalui aplikasi *ESB Support*, hingga aktivasi akhir oleh tim *Support* di sistem *ESB Core*. Untuk memperjelas alur kerja ini, proses bisnis tersebut dituangkan dalam bentuk *flowchart* berikut:



Gambar 3.13 Flowchart Pendaftaran *Payment Gateway ESB*

Dalam proses pendaftaran *payment gateway* ESB, praktikan menemukan beberapa temuan penting yang menjadi perhatian selama pelaksanaan tugas. Pertama, pada saat klien, tim *Business Operations*, atau *Account Management* melakukan pengisian formulir pendaftaran melalui Google Form, terdapat kemungkinan terjadinya anomali data karena format isian bersifat *free text*. Anomali

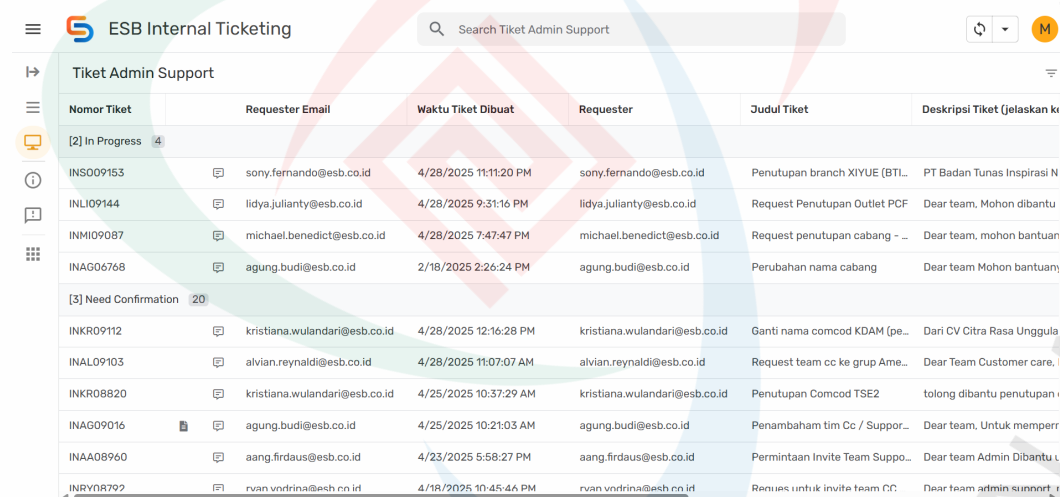
ini sering ditemukan pada bagian *company name*, *company code*, maupun *branch name*, sehingga praktikan perlu melakukan verifikasi ulang dan mencocokkannya dengan data resmi yang tercatat di sistem. Kedua, praktikan juga mendapati bahwa pendaftaran terkadang dilakukan secara berulang oleh pihak yang sama, baik karena ketidaktahuan klien bahwa data sudah pernah diajukan, maupun karena tidak ada sistem peringatan otomatis. Dalam kondisi ini, praktikan perlu berkoordinasi dengan tim *Business Operations* untuk melakukan klarifikasi langsung kepada pihak klien terkait tujuan dari pengisian ulang tersebut.

Selanjutnya, proses verifikasi nomor rekening yang digunakan untuk *disbursement* juga masih dilakukan secara manual melalui *mobile banking*, yang berisiko menimbulkan kesalahan jika tidak dilakukan dengan cermat. Selain itu, ketika terjadi pengisian formulir lebih dari satu kali, praktikan perlu menganalisis apakah pengisian ulang tersebut bertujuan untuk penambahan *branch*, *brand* baru, atau sekadar perubahan data sebelumnya seperti informasi rekening atau jadwal *disbursement*. Hal ini penting agar data yang diproses benar-benar sesuai kebutuhan dan tidak terjadi duplikasi aktivasi. Terakhir, proses pemindahan data pendaftaran yang telah divalidasi dari *AppSheet* ke *Google Sheets Finance* masih dilakukan secara manual antar *spreadsheet*, sehingga berisiko terlewat apabila tidak dilakukan secara disiplin dan berkala. Seluruh temuan ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan data pendaftaran *payment gateway* masih perlu ditingkatkan dari sisi validasi, automasi, dan koordinasi antar tim untuk mendukung efektivitas operasional yang lebih baik.

3.2.3. Close Outlet

Proses *close outlet*, yaitu penutupan outlet klien pada sistem *ESB Billing*. Proses ini dilakukan ketika *merchant* atau tim internal mengajukan permintaan resmi untuk menonaktifkan salah satu *outlet* yang tidak lagi beroperasi.

Dalam pelaksanaan tugas *close outlet*, praktikan bertanggung jawab memantau dan menindaklanjuti permintaan penutupan *outlet* yang diajukan oleh tim *Business Operations* maupun oleh klien secara langsung. Jika permintaan dilakukan oleh tim *Business Operations*, maka data akan masuk melalui internal *ticketing* melalui aplikasi *AppSheet* sebagai media pencatatan.



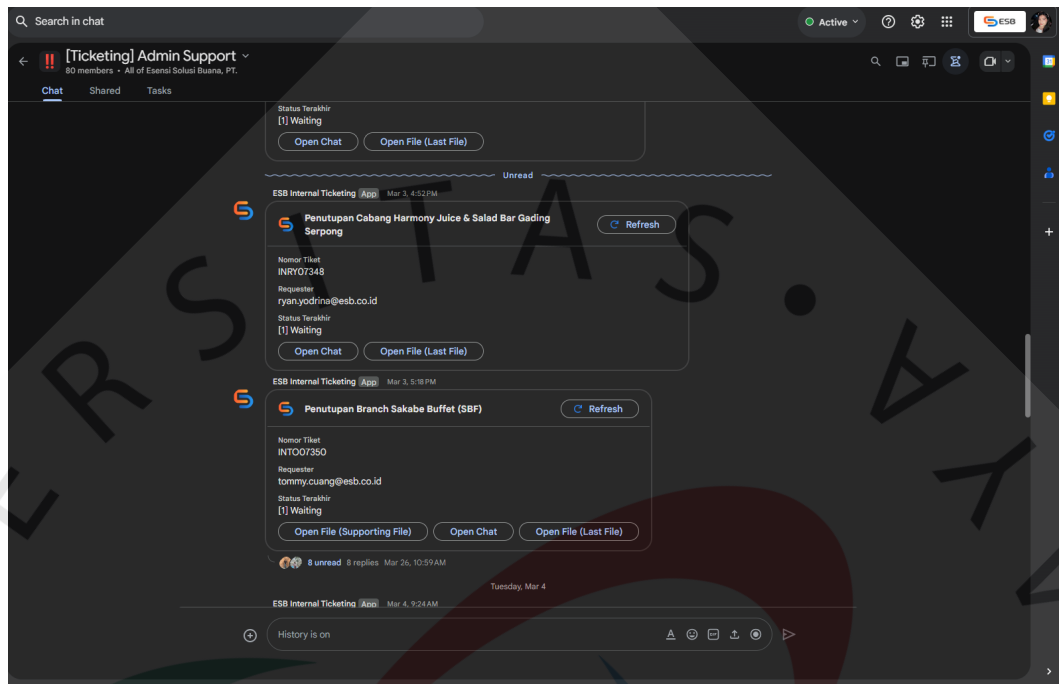
The screenshot displays the 'ESB Internal Ticketing' application interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search Tiket Admin Support'. Below the search bar, the page is titled 'Tiket Admin Support'. A sidebar on the left contains navigation icons. The main content area shows a table of tickets with columns: 'Nomor Tiket', 'Requester Email', 'Waktu Tiket Dibuat', 'Requester', 'Judul Tiket', and 'Deskripsi Tiket (Jelaskan k...'. The table is divided into two sections: '[2] In Progress' and '[3] Need Confirmation'. The 'In Progress' section contains four tickets, and the 'Need Confirmation' section contains seven tickets. Each ticket row includes a status icon, a ticket number, requester email, creation time, requester name, subject, and description.

Nomor Tiket	Requester Email	Waktu Tiket Dibuat	Requester	Judul Tiket	Deskripsi Tiket (Jelaskan k...
[2] In Progress 4					
INS009153	sony.fernando@esb.co.id	4/28/2025 11:11:20 PM	sony.fernando@esb.co.id	Penutupan branch XIYUE (BTL...	PT Badan Tunas Inspirasi N
INLI09144	lidyajulianty@esb.co.id	4/28/2025 9:31:16 PM	lidyajulianty@esb.co.id	Request Penutupan Outlet PCF	Dear team, Mohon dibantu
INMI09087	michael.benedict@esb.co.id	4/28/2025 7:47:47 PM	michael.benedict@esb.co.id	Request penutupan cabang - ...	Dear team, mohon bantuan
INAG06768	agung.budi@esb.co.id	2/18/2025 2:26:24 PM	agung.budi@esb.co.id	Perubahan nama cabang	Dear team Mohon bantuan
[3] Need Confirmation 20					
INKR09112	kristiana.wulandari@esb.co.id	4/28/2025 12:16:28 PM	kristiana.wulandari@esb.co.id	Ganti nama comcod KDAM (pe...	Dari CV Citra Rasa Unggula
INAL09103	alvian.reynaldi@esb.co.id	4/28/2025 11:07:07 AM	alvian.reynaldi@esb.co.id	Request team cc ke grup Ame...	Dear Team Customer care,
INKR08820	kristiana.wulandari@esb.co.id	4/25/2025 10:37:29 AM	kristiana.wulandari@esb.co.id	Penutupan Comcod TSE2	tolong dibantu penutupan
INAG09016	agung.budi@esb.co.id	4/25/2025 10:21:03 AM	agung.budi@esb.co.id	Penambahan tim Cc / Suppor...	Dear team, Untuk memperr
INAA08960	aang.firdaus@esb.co.id	4/23/2025 5:58:27 PM	aang.firdaus@esb.co.id	Permintaan Invite Team Suppo...	Dear team Admin Dibantu
INRY08792	ryan.vindrana@esb.co.id	4/18/2025 10:45:46 PM	ryan.vindrana@esb.co.id	Renues untuk invite team CC	Dear team admin support

Gambar 3.14 Tampilan Aplikasi *Internal Ticketing*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Dan praktikan akan menerima notifikasi otomatis melalui *Google Space* setiap kali ada permintaan baru.



Gambar 3.15 Tampilan Notifikasi *Close Outlet*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Sementara itu, jika permintaan berasal dari klien, maka pengajuannya dilakukan melalui *email*. Untuk format penutupan *outlet* mengikuti standarisasi yang sudah ada pada *Gambar X.X Template Standarisasi Close Outlet*.

STANDARISASI PENUTUPAN OUTLET

1. Bila ada permintaan mengenai penutupan outlet mohon dapat diinformasikan dengan melakukan pengiriman E-Mail dengan format berikut ini :
 - 1.1 Tertuju kepada: Finance@esb.co.id, Support@esb.co.id, Support-Admin@esb.co.id & E-Mail CRA yang bertanggung jawab.
 - 1.2 Subject : Informasi Penutupan Branch (xxxxx)/ Pemberhentian Sistem ESB
 - 1.3 Badan email, diberikan informasi:
 1. Nama Perusahaan :
 2. Kode Perusahaan :
 2. Nama Brand :
 3. Nama Branch :
 4. Tgl Penutupan :
 5. Alasan Penutupan :

Gambar 3.16 Template Standarisasi Close Outlet

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Setelah itu, praktikan akan melakukan verifikasi setiap permintaan *close outlet* dengan melihat ke sistem *ESB Billing* untuk memastikan apakah *outlet* yang dimaksud sudah pernah dilakukan penutupan atau belum.

#	Company	Brand	Branch Name	Open Date	Close Date	Outlet Status	CRA	Server Only Count	Cashier Count	Order Count	Tab Count	Kiosk Count	OBS Count	Actions
1	ATJ - Angkringan Tugu Pak Jo (Close)	Angkringan Tugu Pak Jo	Angkringan Tugu Pak Jo	2023-05-30	2024-11-21	New Outlet	Zeannette Georgia	0	2	0	0	0	0	
2	BPGH - BEBEK PONDOK GALIH	Bebek Pondok Galih	BEBEK PONDOK GALIH	2025-03-13	-	New Outlet	Tri Wijayanti	0	1	0	0	0	0	
3	CNL - CHAT n CHILL (Close)	CHAT'n CHILL	CHAT n CHILL	2022-10-17	2023-10-30	New Outlet	Ila Udin	0	1	0	0	0	0	
4	IBA3 - CV Indo Boga Abadi (L'Graine Authentic Bakery - Seminyak)(CLOSE)	L'Graine Authentic Bakery	L'Graine Authentic Bakery - Seminyak	2023-09-01	2023-11-10	New Outlet	Gabby	0	1	0	0	0	0	
5	BIO - CV SUNDORO INDONESIA (Bakmi Sundoro)	Bakmi Sundoro	BAKMI SUNDORO	2022-11-29	2023-05-24	New Outlet	Untoeng	0	1	0	0	0	0	
6	BIO - CV SUNDORO INDONESIA (Bakmi Sundoro)	Bakmi Jogja Sundoro	Bakmi Jogja Sundoro - MBIok Space	2023-02-11	-	New Outlet	Untoeng	0	1	0	0	0	0	

Gambar 3.17 Tampilan Aplikasi ESB Billing

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Setelah proses verifikasi dilakukan, praktikan akan mengecek tanggal penutupan yang diajukan. Jika permintaan bersifat *backdate* (tanggal penutupan lebih awal dari tanggal saat ini), maka penutupan outlet akan disesuaikan dengan tanggal permintaan tersebut. Jika tidak, penutupan dilakukan berdasarkan tanggal efektif yang tercantum dalam permintaan. Proses penutupan *outlet* pada sistem *ESB Billing* dilakukan dengan mengkonfigurasi outlet yang akan ditutup, kemudian mengisi kolom *Close Date* sesuai tanggal penutupan, serta melengkapi isian pada *Close Reason Category* dan *Close Reason* sesuai alasan penutupan *outlet*.

The screenshot displays the 'Update Branch: BEBEK PONDOK GALIH' form in the ESB Billing application. The form is divided into several sections:

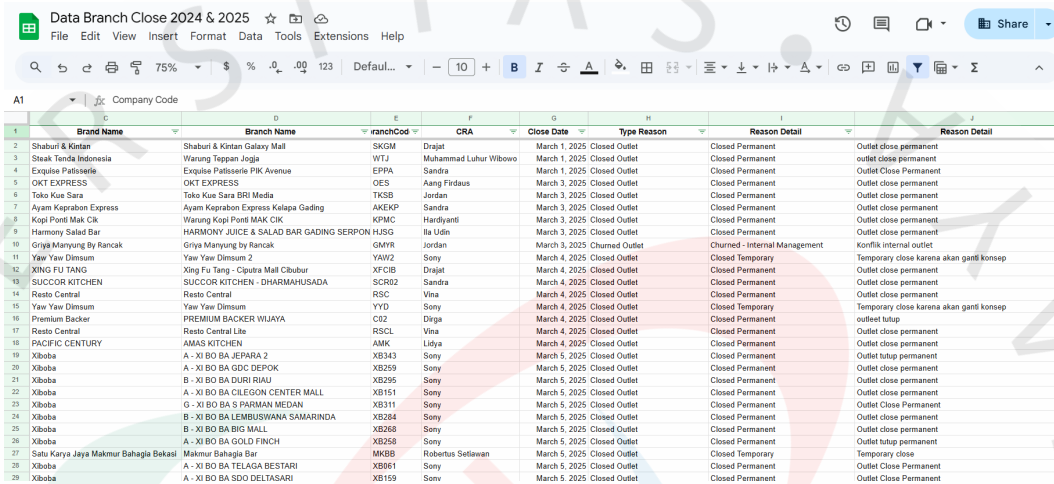
- Branch Information:**
 - Company:** BEBEK PONDOK GALIH (dropdown menu)
 - Branch Code:** BPG (text input)
 - Outlet Status:** New Outlet (dropdown menu)
 - CRA:** Tri Wijayanti (text input)
 - Open Date:** 2025-03-13 (calendar icon and text input)
 - Close Reason Category:** Select close reason (dropdown menu)
- Brand:** (dropdown menu)
- Calendar:** A calendar for April 2025 is displayed, with the date 2025-04-30 selected. The calendar shows days of the week (Su, Mo, Tu, We, Th, Fr, Sa) and dates (30, 31, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30).
- Close Reason:** (text input area)

Gambar 3.18 Tampilan *Close Outlet* pada Aplikasi *ESB Billing*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Setelah *outlet* berhasil ditutup, praktikan kemudian membuat tiket *close outlet* dengan menggunakan internal *ticketing* kepada tim *Finance* sebagai dokumentasi dan tindak lanjut dari sisi keuangan. Selain itu, praktikan juga melakukan rekapan bulanan terhadap seluruh data penutupan *outlet* yang telah dilakukan, guna memastikan

seluruh permintaan telah tercatat dengan baik dan dapat menjadi referensi tim terkait dalam proses monitoring serta pelaporan administrasi secara periodik.

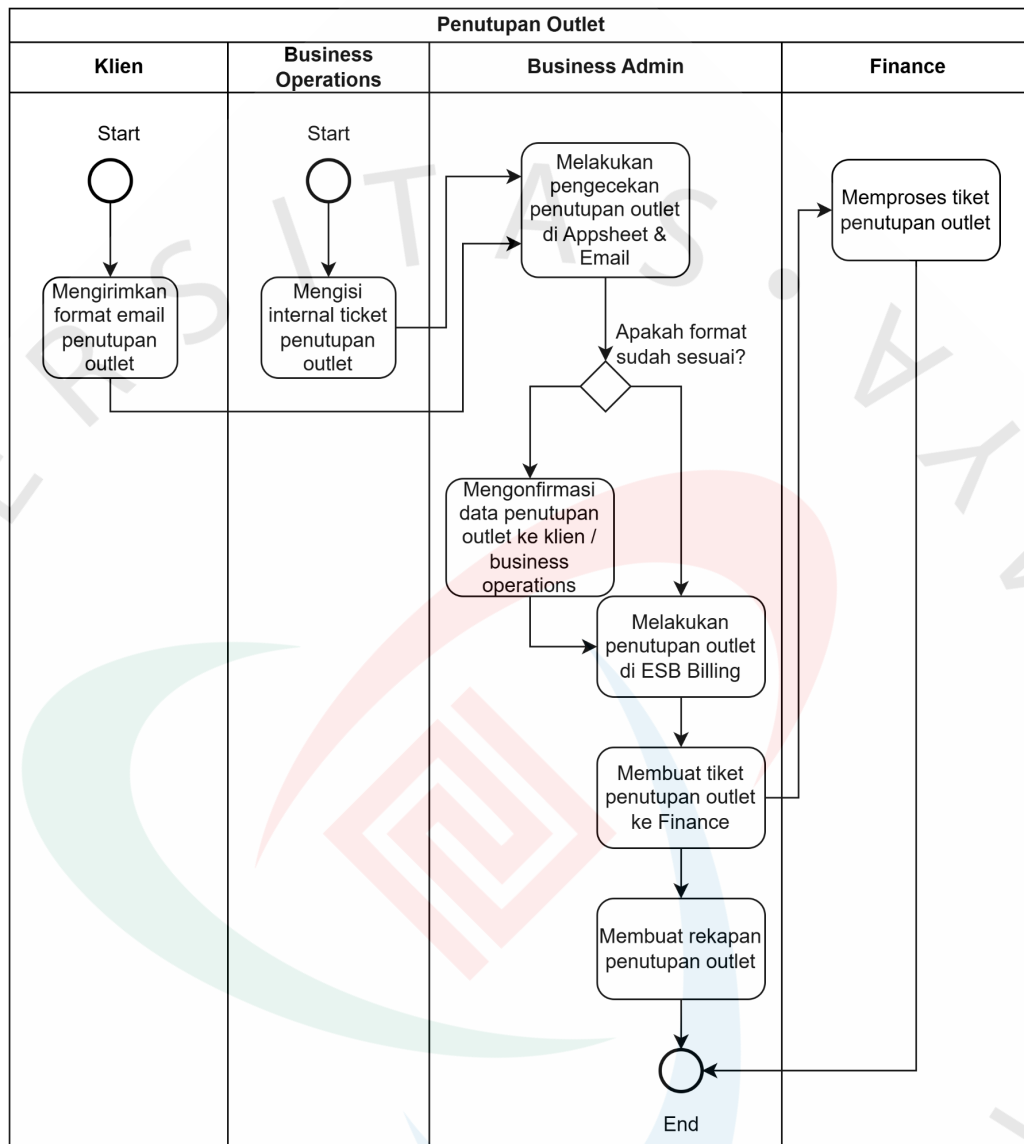


Brand Name	Branch Name	Branch Code	CRA	Close Date	Type Reason	Reason Detail	Reason Detail
Shaburi & Kintan	Shaburi & Kintan Galaxy Mall	SKGM	Drajat	March 1, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Steak Tenda Indonesia	Warung Tepan Jogja	WTJ	Muhammad Luhur Wibowo	March 1, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	outlet close permanent
Exquisite Patisserie	Exquisite Patisserie PK Avenue	EPFA	Sandra	March 1, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet Close Permanent
OKT EXPRESS	OKT EXPRESS	OES	Aang Firdaus	March 3, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Toko Kus Sara	Toko Kus Sara BRI Media	TKSB	Jordan	March 3, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Ayam Koprabon Express	Ayam Koprabon Express Kelapa Gading	AKKP	Sandra	March 3, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Kopi Poni Mak Cik	Warung Kopi Poni Mak Cik	KPMC	Hardiyanti	March 3, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Harmony Salad Bar	HARMONY JUICE & SALAD BAR GADING SERPON HUSG	HSM	Ila Udi	March 3, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Griya Manyung By Rancak	Griya Manyung by Rancak	GMRY	Jordan	March 3, 2025	Churned Outlet	Churned - Internal Management	Konflik internal outlet
Yaw Yaw Dimsum	Yaw Yaw Dimsum 2	YAW2	Sony	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Temporary	Temporary close karena akan ganti konsep
KING FU TANG	Xing Fu Tang - Ciputra Mall Cikarang	XFCB	Drajat	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
SUCCOR KITCHEN	SUCCOR KITCHEN - DHARMAHUSADA	SCR02	Sandra	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Resto Central	Resto Central	RSC	Vina	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Yaw Yaw Dimsum	Yaw Yaw Dimsum	YYD	Sony	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Temporary	Temporary close karena akan ganti konsep
Premium Backer	PREMIUM BACKER WJAYA	CE2	Dipa	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	outlet tutup
Resto Central	Resto Central Lite	RSCL	Vina	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
PACIFIC CENTURY	AMAS KITCHEN	AMK	Lidya	March 4, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	A - XI BO BA JEPARA 2	XB143	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet tutup permanent
Xiboba	A - XI BO BA GOC DEPOK	XB259	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	B - XI BO BA DURI RIAU	XB295	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	A - XI BO BA CILEGON CENTER MALL	XB151	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	G - XI BO BA S PARMAN MEDAN	XB311	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet Close Permanent
Xiboba	B - XI BO BA LEMBUSUWANA SAMARINDA	XB284	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	B - XI BO BA BIG MALL	XB268	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet close permanent
Xiboba	A - XI BO BA GOLD FINCH	XB258	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet tutup permanent
Satu Karya Jaya Makmur Bahagia Bekasi	Makmur Bahagia Bar	MXBB	Robertus Setiawan	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Temporary	Temporary close
Xiboba	A - XI BO BA TELAGA BESTARI	XB681	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet Close Permanent
Xiboba	A - XI BO BA SDO DELTASARI	XB159	Sony	March 5, 2025	Closed Outlet	Closed Permanent	Outlet Close Permanent

Gambar 3.19 Rekapitan Bulanan *Close Outlet*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Dengan memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai tahapan-tahapan dalam proses penutupan *outlet* (*close outlet*) di sistem *ESB Billing*, maka alur kerja ini disusun secara sistematis. Untuk memperjelas alur kerja ini, proses bisnis tersebut dituangkan dalam bentuk *flowchart* berikut:



Gambar 3.20 *Flowchart Close Outlet*

Sumber: PT Esensi Solusi Buana

Dalam pelaksanaan tugas terkait proses *close outlet*, praktikan menemukan beberapa temuan yang menjadi perhatian dalam hal keakuratan data dan efektivitas operasional. Pertama, format pemberitahuan *close outlet* yang diterima dari klien maupun dari tim *Business Operations* sering kali tidak sesuai dengan format standar yang telah ditetapkan. Permintaan yang

masuk melalui email atau *AppSheet* seringkali tidak mencantumkan informasi penting seperti tanggal penutupan, alasan penutupan, atau mencantumkan data yang tidak sesuai dengan sistem, seperti *company code* atau *branch name* yang tidak valid. Hal ini mengharuskan praktikan untuk melakukan pengecekan ulang pada sistem *ESB Billing* dan melakukan konfirmasi langsung kepada pihak terkait guna memastikan kebenaran data sebelum diproses lebih lanjut.

Selain itu, praktikan juga menemukan bahwa sistem *ESB Billing* tidak menyimpan riwayat penutupan outlet secara permanen. Jika outlet yang sebelumnya telah ditutup kembali menggunakan sistem *POS*, maka tanggal penutupan outlet akan hilang secara otomatis dari sistem, dan tidak terdapat *history* bahwa *outlet* tersebut pernah ditutup. Terlebih lagi, untuk permintaan penutupan outlet dengan tanggal efektif di masa mendatang, sistem tidak memungkinkan penjadwalan penutupan karena akan mengakibatkan konflik jika outlet masih aktif menggunakan *POS*. Untuk mengatasi hal tersebut, praktikan secara mandiri mencatat pengingat penutupan outlet pada *Google Calendar*, sebagai alat bantu untuk memastikan eksekusi penutupan *outlet* dapat dilakukan tepat waktu sesuai permintaan yang telah disepakati.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan *support visit*, praktikan menghadapi beberapa kendala yang cukup mempengaruhi efisiensi proses kerja. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan kuota dari Tim *Support Outlet* maupun Tim *Support Backoffice*, sehingga tidak semua permintaan kunjungan dapat langsung dijadwalkan dan harus mengalami penjadwalan ulang (*reschedule*). Selain itu, koordinasi dengan pihak terkait, seperti *Supervisor* Tim *Support* atau Tim *Business Operations*, terkadang mengalami keterlambatan dalam memberikan konfirmasi

ketersediaan tim, yang berdampak pada lambatnya proses input jadwal ke dalam sistem *ESB Support*.

Di sisi teknis, praktikan juga sesekali mengalami keterbatasan akses atau gangguan saat menggunakan sistem internal seperti *ESB Support*, yang menghambat kelancaran proses *input* data dan penjadwalan. Tidak jarang pula muncul permintaan kunjungan mendadak (*ad-hoc*) dari klien yang membutuhkan penanganan segera, namun sulit ditindaklanjuti karena keterbatasan waktu dan kapasitas tim.

Dalam pelaksanaan tugas terkait pendaftaran dan aktivasi *payment gateway* ESB, terdapat beberapa kendala yang kerap dihadapi praktikan. Salah satu kendala utama adalah ketidaksesuaian antara nomor rekening dan nama pemilik saat dilakukan verifikasi melalui *mobile banking*. Jika data tidak sesuai, maka proses pendaftaran tidak dapat dilanjutkan dan perlu dilakukan pengisian ulang formulir. Selain itu, formulir pendaftaran yang diisi oleh pihak klien atau tim internal seperti *Support dan Account Management* seringkali tidak lengkap atau terdapat kesalahan input, yang menyebabkan proses verifikasi menjadi terhambat. Kendala lain muncul pada tahap konfirmasi data ke tim *Business Operations* yang tidak selalu mendapatkan tanggapan secara cepat, terutama apabila dilakukan di luar jam kerja, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam proses *setting* di sistem *ESB CMS*. Ketika formulir diisi oleh klien langsung atau tim lain, proses validasi juga membutuhkan waktu tambahan karena perlu dilakukan klarifikasi melalui komunikasi personal. Di samping itu, koordinasi antar tim yang terlibat—yakni antara praktikan, tim *Business Operations*, dan tim *Support*—kadang mengalami ketidaksinkronan, khususnya ketika volume pendaftaran tinggi, yang berdampak pada keterlambatan dalam alur proses aktivasi layanan *payment gateway*. Selain itu, proses pemindahan data *merchant* yang telah valid ke *Google Sheets* untuk dokumentasi oleh tim *Finance* masih dilakukan secara manual, sehingga berisiko terlewat atau terlambat. Hal ini sering menyebabkan tim *Finance* menanyakan ulang terkait status pendaftaran *merchant*, karena belum menemukan data yang semestinya sudah tercatat di *sheet* mereka.

Lalu pelaksanaan tugas penutupan *outlet*, praktikan juga menghadapi beberapa kendala. Salah satu kendala yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian antara data permintaan penutupan dengan informasi yang tercatat di sistem *ESB Billing*, seperti perbedaan nama *outlet* atau kode *merchant*. Selain itu, permintaan yang diajukan melalui *email* sering kali tidak disertai dengan format atau informasi yang lengkap, sehingga memerlukan konfirmasi ulang ke pihak pengirim yang berdampak pada keterlambatan proses. Di sisi lain, tingginya volume permintaan yang masuk dalam waktu bersamaan juga menjadi tantangan tersendiri, karena dapat menyebabkan beban kerja menumpuk dan meningkatkan risiko terlewatnya tindak lanjut, khususnya untuk permintaan yang masuk melalui *email* dan tidak terstruktur dengan baik.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam pelaksanaan *support visit*, praktikan dan tim terkait melakukan beberapa langkah strategis guna meningkatkan efisiensi dan ketertiban alur kerja. Salah satu upaya utama adalah dengan melakukan pemetaan kapasitas Tim *Support Outlet* dan Tim *Support Backoffice* secara berkala, serta memberikan informasi kuota secara *real-time* ke grup *Business Operations* agar proses penjadwalan dapat dilakukan secara terukur dan menghindari kelebihan kapasitas. Komunikasi antar divisi dioptimalkan melalui *platform* digital seperti *Whatsapp* grup yang mendukung pelacakan jadwal secara transparan dan efisien.

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam proses pendaftaran dan aktivasi *payment gateway* ESB, diperlukan penerapan alur kerja yang lebih efisien serta komunikasi yang terstruktur antar tim. Salah satu solusi utama adalah dengan meningkatkan ketelitian dalam verifikasi awal data pendaftaran melalui *AppSheet*, serta memberikan panduan pengisian *Google Form* yang jelas kepada seluruh pihak yang terlibat, baik internal maupun eksternal, guna meminimalkan kesalahan *input*. Selain itu, komunikasi yang lebih responsif dengan tim *Business Operations*, dengan menetapkan waktu-waktu khusus untuk konfirmasi data atau membuat grup koordinasi khusus agar respons bisa lebih cepat. Terakhir, untuk

mencegah keterlambatan dokumentasi ke *Google Sheets* oleh tim *Finance*, proses pemindahan data dari *AppSheet* ke *Sheets*, praktikan selalu melakukan cek kembali dan memastikan semua tahap sudah dilakukan. Dengan penerapan langkah-langkah ini, diharapkan proses pendaftaran dan aktivasi *payment gateway* dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan tepat waktu.

Dalam mengatasi kendala dalam proses penutupan *outlet*, praktikan melakukan beberapa langkah perbaikan. Pertama, untuk mengatasi ketidaksesuaian data antara permintaan dan sistem *ESB Billing*, praktikan lebih teliti dalam melakukan pengecekan dengan mencocokkan nama outlet dan kode merchant secara manual sebelum melakukan proses penutupan. Kedua, untuk mengurangi kendala permintaan melalui email yang tidak lengkap, praktikan menyarankan kepada tim *Business Operations* maupun klien agar menggunakan format standar yang memuat informasi wajib seperti nama *outlet*, kode *merchant*, dan tanggal penutupan. Hal ini membantu mempercepat proses verifikasi dan mengurangi kebutuhan untuk konfirmasi ulang. Ketiga, guna meminimalkan risiko pekerjaan yang terlewat akibat tingginya volume permintaan, praktikan secara rutin melakukan monitoring melalui *AppSheet* dan *email*, serta menyusun daftar permintaan yang belum diproses setiap harinya agar proses tetap terkontrol dan tidak ada data yang terlewat.

● 3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama menjalani kerja profesi, praktikan memperoleh berbagai pembelajaran yang sangat berharga, baik dari sisi teknis maupun non-teknis. Dari sisi teknis, praktikan memahami alur kerja *support visit*, sistem *payment gateway* dan penutupan *outlet* di ESB, mulai dari proses pendaftaran, verifikasi data *merchant*, hingga aktivasi layanan melalui *ESB CMS* dan sistem internal lainnya seperti *AppSheet*, *ESB Support*, dan *ESB Core*. Praktikan juga mengasah keterampilan dalam menggunakan berbagai *tools* digital seperti *Google Sheets*, *AppSheet*, serta berkomunikasi profesional melalui *WhatsApp* dan *Google Space*. Selain itu, praktikan belajar pentingnya ketelitian dalam memverifikasi

data serta konsistensi dalam mencatat dan mendokumentasikan proses kerja.

Dari sisi non-teknis, praktikan belajar mengelola komunikasi dan koordinasi antar tim, khususnya dengan tim *Business Operations*, *Support*, dan *Finance*. Pengalaman ini mengajarkan pentingnya kesabaran, ketepatan waktu, serta kemampuan untuk bekerja secara kolaboratif dalam lingkungan kerja profesional. Praktikan juga belajar bagaimana menyikapi kendala dan mencari solusi secara proaktif agar proses tetap berjalan sesuai prosedur yang berlaku.

Melalui pengalaman ini, praktikan menyadari pentingnya integritas, tanggung jawab, dan inisiatif dalam menyelesaikan setiap tugas. Pembelajaran tersebut menjadi bekal berharga bagi praktikan dalam menghadapi dunia kerja di masa depan.