



5.93%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 10 JUN 2025, 7:38 AM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.09%

● CHANGED TEXT
5.83%

Report #26886233

BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang Kerja Profesi Perkuliahan merupakan jenjang pendidikan tinggi yang bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional sesuai bidang ilmu yang dipilih. Dalam dunia perkuliahan, mahasiswa tidak hanya dituntut memahami teori, tetapi juga mampu menerapkannya secara praktis melalui kegiatan akademik, salah satunya adalah Kerja Profesi (KP). Kerja Profesi (KP) adalah salah satu mata kuliah praktik yang wajib diambil oleh mahasiswa di Universitas Pembangunan Jaya pada semester 7. Tujuan dari kerja profesi adalah agar mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung di dunia kerja sesuai dengan bidang studinya. Melalui mata kuliah KP, mahasiswa tidak hanya belajar untuk memahami lingkungan kerja secara langsung, tetapi juga berpeluang memperluas jejaring profesional, bahkan membuka kesempatan untuk direkrut sebagai tenaga kerja tetap setelah lulus. Oleh karena itu, kerja profesi menjadi salah satu tahapan penting dalam mematangkan kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja dan berkontribusi secara nyata, khususnya di bidang sistem informasi. Sebagai bagian dari pelaksanaan kerja profesi, praktikan diberi kesempatan untuk melaksanakan kerja profesi di PT Esensi Solusi Buana. PT Esensi Solusi Buana adalah perusahaan penyedia perangkat lunak kasir dan ERP (Enterprise Resource Planning) terintegrasi yang dirancang khusus untuk bisnis kuliner. Produk utama ESB meliputi sistem Point of Sale (POS) dan ERP berbasis cloud

yang dirancang untuk membantu operasional bisnis Food & Beverage (F&B) seperti restoran, kafe, food court, cloud kitchen, dan hotel F&B. 7 ESB menyediakan solusi teknologi yang mencakup berbagai fitur, termasuk sistem kasir POS, ERP, kitchen display, queue display, kiosk, sistem pemesanan online, program loyalitas, manajemen rantai pasokan, dan business intelligence, semuanya terintegrasi dalam satu ekosistem lengkap. Di PT Esensi Solusi Buana, praktikan berperan sebagai Business Staff Admin pada Direktorat Operasional, yang bertanggung jawab dalam mendukung kegiatan operasional harian perusahaan. Tugas utama yang dilakukan mencakup merekap jadwal kegiatan support visit ke merchant klien, kemudian melakukan pengaturan jadwal tersebut melalui aplikasi internal yaitu ESB Support, serta melakukan pengecekan dan pengaturan pendaftaran payment gateway ESB klien melalui aplikasi internal ESB CMS. Pengaturan ini bertujuan agar klien dapat menggunakan layanan pembayaran online, serta menjadi dasar bagi tim Finance untuk memproses disbursement dana. Tak hanya itu, praktikan 1 juga bertugas menangani proses close outlet pada sistem ESB Billing, di mana permintaan penutupan outlet diterima melalui AppSheet atau email. Setelah dilakukan verifikasi, praktikan akan memproses penutupan outlet di sistem dan membuat tiket kepada tim Finance sebagai tindak lanjut administrasi. Seluruh kegiatan ini dilakukan bersama tim operasional guna memastikan bahwa proses dukungan teknis kepada klien berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan efisiensi layanan perusahaan. Melalui keterlibatan dalam proses-proses tersebut, praktikan turut berkontribusi dalam menjaga kelancaran operasional serta mendukung efektivitas dan efisiensi layanan perusahaan kepada klien. Oleh karena itu, sebagai bentuk dokumentasi atas pelaksanaan dan kontribusi selama program kerja profesi, praktikan menyusun laporan dengan judul “ANALISIS PROSES BISNIS DIVISI BUSINESS ADMIN DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN APLIKASI KASIR

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1 Maksud Kerja Profesi

Maksud dari pelaksanaan kerja profesi ini adalah untuk memberikan pengalaman

langsung kepada praktikan dalam dunia kerja yang sesuai dengan bidang studi Sistem Informasi. Melalui kegiatan ini, praktikan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari, memahami proses bisnis di posisi Business Staff Admin, serta meningkatkan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus. 1.2.2 Tujuan Kerja Profesi Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan kerja profesi ini adalah sebagai bentuk penerapan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, sekaligus sebagai sarana untuk memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja yang relevan dengan bidang studi yang ditempuh, yaitu Sistem Informasi. Adapun tujuan secara khusus adalah sebagai berikut: - Mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan dalam lingkungan kerja nyata. - Memahami alur kerja dan proses bisnis pada posisi Business Staff Admin di bidang operasional. - Meningkatkan kemampuan administrasi, analisis, serta kerja sama tim dalam mendukung efisiensi operasional perusahaan. - Menambah wawasan dan pengalaman sebagai bekal dalam memasuki dunia kerja setelah lulus. 5 1.3 Tempat Kerja Profesi Praktikan melakukan kerja profesi ini di PT Esensi Solusi Buana yang berlokasi di Ruko Paramount Center 2 Kel, Jl. 5 14 Klp. Lilin Raya Blok B 7-8, Curug Sangereng, Kec. Klp. 5 Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810 2

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi Kegiatan kerja profesi dilaksanakan dalam waktu 3 bulan yang dimulai dari 1 Januari 2025 dan selesai pada 1 April 2025. Pelaksanaan kerja profesi mengikuti jam operasional perusahaan yaitu mulai dari hari Senin hingga hari Jumat, dari jam 08:30 sampai dengan 17:30 WIB (Waktu Indonesia Barat), sudah termasuk waktu istirahat dengan durasi 1 jam (60 menit) mulai dari jam 12:00 hingga 13:00 WIB. 11 3 BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI 2.1 Sejarah Perusahaan PT Esensi Solusi Buana (ESB) adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang didirikan pada tahun 2014 dan mulai beroperasi secara aktif sejak 2015. ESB berfokus pada pengembangan perangkat lunak manajemen restoran berbasis cloud (Software as a Service/SaaS) yang terintegrasi secara menyeluruh untuk industri makanan dan minuman (F&B). 1 Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Esensi

Solusi Buana Sumber: PT Esensi Solusi Buana Didirikan oleh Gunawan Woen, Eka Prasetya, Setiadi Prawiryo Moeljadi, dan Dwi Prawira, ESB awalnya menyediakan solusi Enterprise Resource Planning (ERP) yang dapat disesuaikan untuk menggantikan sistem berbasis perangkat keras yang tradisional. Seiring waktu, perusahaan mengembangkan produk menjadi sistem operasional restoran all-in-one yang mencakup aplikasi pengambilan pesanan front-end, sistem kasir atau Point of Sales (POS), perangkat lunak operasi dapur, dan sistem perencanaan sumber daya perusahaan (ERP) F&B back-end. **1 2** ESB telah melayani lebih dari 2.000 merek F&B dan mengelola lebih dari 100 juta pesanan per tahun. **1**

2 8 Perusahaan ini juga telah meraih pendanaan seri B sebesar US\$29 juta atau sekitar Rp420 miliar, yang dipimpin oleh Northstar Group dan Alpha JWC Ventures, serta partisipasi dari BEENEXT, Vulcan Capital, dan AC Ventures.

2 Dengan misi untuk membantu bisnis F&B meningkatkan profitabilitas, penjualan, dan efisiensi operasional melalui solusi berbasis cloud, ESB terus berinovasi dan memperluas jangkauannya, termasuk dengan meluncurkan produk baru yang bertujuan membantu usaha kecil dan menengah (UKM) meningkatkan penjualan dan efisiensi operasional. **2.2 Struktur Organisasi Gambar**

2.2 Struktur Organisasi PT Esensi Solusi Buana Sumber: PT Esensi Solusi Buana Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT Esensi Solusi Buana memiliki struktur organisasi yang terstruktur dengan jelas untuk memastikan setiap fungsi bisnis berjalan efektif dan efisien. Struktur organisasi ini dirancang untuk mendukung koordinasi antar departemen, mempercepat pengambilan keputusan, serta mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. **4 Struktur organisasi PT Esensi Solusi Buana** terdiri dari beberapa posisi kunci yang memimpin berbagai direktorat, masing-masing dengan tanggung jawab spesifik yang saling berkaitan satu sama lain. Berikut adalah uraian singkat mengenai Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Esensi Solusi Buana:

1) Chief Executive Officer (CEO) Chief Executive Officer adalah pemimpin tertinggi perusahaan yang bertanggung jawab dalam mengarahkan visi, misi, dan strategi bisnis perusahaan. CEO mengawasi seluruh direktorat yang ada, memastikan bahwa setiap bagian bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan,

serta mengambil keputusan penting terkait arah perkembangan bisnis. 2) Chief Operating Officer (COO) Chief Operating Officer bertugas mengelola dan mengawasi seluruh operasi harian perusahaan. COO memastikan semua kegiatan operasional berjalan efisien dan efektif, serta menerjemahkan strategi perusahaan menjadi aktivitas operasional yang nyata. COO membawahi Direktorat Operations. 3) Chief Technology Officer (CTO) Chief Technology Officer bertanggung jawab dalam merancang, mengembangkan, dan menerapkan strategi teknologi perusahaan. CTO memastikan bahwa solusi teknologi yang digunakan mampu mendukung pertumbuhan bisnis. CTO membawahi Direktorat Technology. 4) Chief Research Officer (CRO) Chief Research Officer bertugas memimpin kegiatan penelitian dan pengembangan (R&D) untuk mendukung inovasi dan pertumbuhan bisnis. CRO bertanggung jawab atas Direktorat CEO Office. 5) Chief Human Resources Officer (CHRO) Chief Human Resources Officer memimpin pengelolaan sumber daya manusia (SDM), termasuk proses rekrutmen, pelatihan, pengembangan karir, hingga membangun budaya kerja yang positif. CHRO membawahi Direktorat People Experience. 6) Chief Marketing Officer (CMO) Chief Marketing Officer bertanggung jawab dalam merancang strategi pemasaran dan membangun citra perusahaan di mata pelanggan. CMO membawahi Direktorat Marketing. 7) Vice President of Finance Vice President of Finance bertanggung jawab dalam pengelolaan seluruh aspek keuangan perusahaan, termasuk penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi keuangan. Untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan secara lebih terstruktur dan efisien, Direktorat Operations di PT Esensi Solusi Buana memiliki susunan organisasi yang lebih spesifik dan terperinci. Struktur ini bertujuan untuk mengelola berbagai fungsi 5 operasional yang berhubungan langsung dengan klien, pengelolaan data, hingga dukungan administrasi internal.

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Direktorat Operations PT Esensi Solusi Buana Sumber: PT Esensi Solusi Buana Struktur yang rinci ini membantu memperjelas pembagian tugas, meningkatkan koordinasi antar divisi, serta mempercepat penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kebutuhan operasional

perusahaan. Berikut ini adalah penjelasan mengenai Gambar 2.3 Struktur Organisasi Direktorat Operations PT Esensi Solusi Buana: 1) VP of Business Operations VP ini bertanggung jawab memimpin aktivitas sales dan konsultasi bisnis kepada merchant atau klien. Tujuannya adalah memastikan solusi yang diberikan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan bisnis klien dan meningkatkan adopsi produk. ● Divisi Business Operations Menangani fungsi sales dan business consulting kepada klien. Divisi ini menghubungkan kebutuhan klien dengan solusi yang ditawarkan perusahaan, mendukung proses penjualan, serta memberikan konsultasi terkait penggunaan produk. ● Divisi Telesales Bertugas melakukan penjualan produk atau layanan perusahaan melalui komunikasi jarak jauh (telepon, email), dengan fokus pada memperluas jangkauan prospek pelanggan. ● Divisi Sales Strategy Bertugas menyusun dan mengimplementasikan strategi penjualan yang efektif untuk meningkatkan omzet dan mengoptimalkan pasar yang ditargetkan. 2) Center of Excellence Head Memimpin tim yang bertugas mengelola kualitas layanan, dukungan teknis, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. ● Divisi Product Support Menyediakan bantuan teknis untuk produk yang digunakan oleh klien, serta menangani troubleshooting atau perbaikan masalah teknis. ● Divisi Care Line Memberikan layanan bantuan dan dukungan terkait penggunaan produk kepada klien, fokus pada respons cepat terhadap pertanyaan dan masalah yang muncul. Divisi ● Customer Care Bertugas menjaga hubungan baik dengan klien melalui layanan purna jual, follow-up kepuasan pelanggan, dan dukungan lanjutan. ● Divisi Business Admin Menyediakan dukungan administratif, termasuk pengelolaan jadwal, pencatatan kegiatan, dan dokumentasi operasional. ● Divisi Operation Analyst Bertugas melakukan analisis data operasional untuk menemukan insight guna meningkatkan efisiensi dan performa layanan. 3) Data Science Head Bertugas memimpin analisis data untuk mendukung keputusan strategis dan peningkatan layanan. ● Divisi Data Analytics Fokus pada pengumpulan, pengolahan, dan analisis data internal untuk menghasilkan laporan dan insight yang dapat digunakan dalam pengembangan bisnis. 4) Operations Administrative Assistant Mendukung tugas

administratif harian COO dan keseluruhan Direktorat Operations, termasuk dalam penjadwalan, penyusunan laporan, dan kegiatan operasional internal lainnya. 5) Divisi Account Management Bertugas menjaga dan mengembangkan hubungan dengan klien yang sudah ada, memastikan kebutuhan mereka terpenuhi, menangani perpanjangan kontrak, serta memaksimalkan kepuasan pelanggan. Pada struktur ini, Business Staff Admin memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional harian, khususnya dalam pengelolaan administrasi, pengaturan jadwal, serta pendampingan proses onboarding klien.

13 Setiap posisi memiliki tanggung jawab spesifik yang saling mendukung satu sama lain untuk memastikan semua kebutuhan administrasi dan koordinasi berjalan efektif dan efisien. Gambar 2.4 Struktur Organisasi Divisi Business Admin PT Esensi Solusi Buana Sumber: PT Esensi Solusi Buana Berikut adalah penjelasan dari masing-masing peran dalam Gambar 2.3 Struktur Organisasi Divisi Business Admin PT Esensi Solusi Buana: 1) Business Staff Admin Supervisor Bertugas mengawasi keseluruhan aktivitas tim Business Staff Admin, 7 memastikan semua tugas administrasi berjalan sesuai prosedur, serta menjadi penghubung utama antara tim Business Admin dengan atasan atau divisi lain. 2) Business Staff Admin Leader Bertugas mengkoordinasikan kerja Business Staff Admin dari berbagai bidang (outlet, backoffice, dan regional), memberikan arahan teknis, serta memastikan semua laporan administrasi dari masing-masing admin sudah sesuai standar. 3) Business Staff Admin (Outlet) & Business Staff Admin (Backoffice) Business Staff Admin (Outlet) dan Business Staff Admin (Backoffice) bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aktivitas administratif yang berkaitan dengan operasional tim Product Support, memastikan segala proses berjalan lancar dan terorganisir dengan baik. 4) Business Staff Admin (Regional I) & Business Staff Admin (Regional II) Admin Regional memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional tim Business Operations di masing-masing regional. Secara umum, mereka bertugas mengatur, memproses, dan memonitor berbagai kebutuhan administratif harian hingga bulanan. 5) Client Visit & Schedule Coordinator Bertugas mengatur dan menjadwalkan

kunjungan tim Support ke merchant, memastikan semua jadwal tercatat dan berjalan sesuai rencana operasional. 6) Divisi Onboarding Admin Berfokus pada persiapan data onboarding merchant baru ke sistem POS ESB, seperti input data menu, konfigurasi awal POS, serta dokumentasi kelengkapan onboarding.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan PT Esensi Solusi Buana (ESB) merupakan perusahaan teknologi yang berfokus pada pengembangan sistem kasir berbasis cloud (Point of Sale / POS) serta solusi manajemen bisnis terintegrasi (Enterprise Resource Planning / ERP) untuk industri Food & Beverage (F&B). ESB mendukung klien dalam meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses bisnis, dan menyediakan layanan berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan usaha secara menyeluruh. Adapun kegiatan umum yang dijalankan perusahaan meliputi: 1) Pengembangan dan Penyediaan Aplikasi POS ESB menyediakan aplikasi kasir berbasis cloud yang membantu transaksi penjualan harian di outlet, dengan fitur integrasi laporan keuangan dan analisis bisnis. 2) Pengembangan dan Implementasi Sistem ERP ESB mengembangkan sistem ERP berbasis cloud untuk mendukung pengelolaan bisnis klien secara keseluruhan. Sistem ERP ini mengatur mulai dari pengadaan barang, pengelolaan inventaris, proses produksi, hingga penjualan dan pencatatan keuangan, sehingga seluruh alur operasional bisnis dapat dipantau dan dikendalikan dengan lebih efektif. 3) Implementasi Payment Gateway dan Disbursement Untuk mendukung kemudahan transaksi digital, ESB menyediakan layanan integrasi berbagai metode pembayaran online, termasuk e-wallet, kartu kredit, dan virtual account dari sejumlah bank terkemuka di Indonesia. Selain itu, ESB juga membantu memproses disbursement dana hasil transaksi secara otomatis kepada merchant, sehingga mempercepat perputaran arus kas. 4) Onboarding dan Customer Support ESB mendukung proses onboarding klien baru dengan persiapan data menu, konfigurasi POS, aktivasi sistem pembayaran, serta memberikan layanan customer support harian, seperti troubleshooting dan kunjungan teknis. 5) Inovasi Produk dan Teknologi ESB secara berkelanjutan melakukan pengembangan produk dan teknologi untuk menyesuaikan kebutuhan pasar serta meningkatkan

kualitas layanan kepada klien. **3 4 6 9** 9 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. 10 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, 11 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.

Gambar 3.1 Tampilan Rekap Support Visit untuk Tim Support (Outlet)
Sumber: PT Esensi Solusi Buana

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.

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.

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.

13 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 14 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. 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" 15 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. 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. 16

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.

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 17 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 18 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. 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. 19 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. 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. 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. 20 Gambar 3.19 Rekapan 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.

4 6 21 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 22 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 10 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 4 12 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. 24 BAB IV PENUTUP 4.1 Simpulan Kerja Profesi yang dilaksanakan di PT Esensi Solusi Buana merupakan salah satu program pembelajaran praktis untuk memahami proses bisnis dan operasional secara langsung di perusahaan teknologi penyedia solusi sistem kasir dan Enterprise Resource Planning (ERP) untuk industri Food & Beverage. Dalam laporan kerja profesi ini, dijelaskan peran praktikan sebagai Business Staff Admin yang bertugas dalam pengelolaan jadwal support visit,

pendaftaran payment gateway, serta proses penutupan outlet melalui sistem internal. Selama kegiatan ini, praktikan memperoleh pengalaman langsung dalam penggunaan berbagai aplikasi internal seperti ESB CMS, ESB Support, dan ESB Core. Dan melalui pemahaman terhadap proses bisnis tersebut, praktikan mampu mengidentifikasi hambatan dalam pengelolaan data yang masih bersifat manual seperti pada rekap jadwal kunjungan, serta pentingnya koordinasi antar divisi untuk menjaga efisiensi operasional. Dengan bekal dari mata kuliah Knowledge Management, praktikan dapat memahami pentingnya dokumentasi dan penyebaran informasi yang tepat untuk mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Pemahaman dari mata kuliah Sistem Informasi Manajemen (SIM) membantu praktikan dalam memahami pentingnya integrasi sistem dalam mendukung kegiatan operasional harian yang efisien. Selain itu, ERP memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana sistem dapat digunakan untuk mengelola seluruh sumber daya secara terpusat dan otomatis. Dalam praktiknya, mata kuliah E-commerce juga relevan karena klien ESB memanfaatkan layanan pembayaran digital yang mendukung transaksi online, seperti e-wallet dan virtual account. Pemanfaatan sistem digital ini sangat mendukung kebutuhan bisnis modern yang mengutamakan kemudahan dan kecepatan layanan. Selain itu, mata kuliah Business Intelligence memberikan landasan dalam memahami bagaimana data yang dikumpulkan dari aktivitas operasional dapat dianalisis untuk menghasilkan wawasan yang berguna dalam pengambilan keputusan strategis. Sedangkan mata kuliah Analisis dan Perancangan Sistem Informasi membantu dalam memahami pentingnya perancangan sistem yang sesuai kebutuhan pengguna untuk memastikan sistem internal ESB berjalan efektif dan mudah digunakan. Dengan penerapan berbagai sistem informasi ini, praktikan melihat langsung bagaimana teknologi yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan operasional, serta memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada klien. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan terhadap berbagai aspek sistem informasi sangat penting dalam menghadapi tantangan di dunia kerja digital saat ini.

25 4.2 Saran Berdasarkan pelaksanaan kerja profesi

REPORT #26886233

yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk mendukung peningkatan efisiensi operasional dan pengelolaan sistem informasi di PT Esensi Solusi Buana. Pertama, disarankan agar proses rekap permintaan support visit yang saat ini dilakukan secara manual melalui Google Sheets dapat diotomatisasi atau diintegrasikan langsung ke dalam sistem ESB Support, agar penjadwalan dan pemantauan lebih terpusat dan minim resiko human error. Kedua, untuk proses pendaftaran payment gateway, disarankan agar alur validasi dan konfirmasi data dipercepat dengan membangun validasi terintegrasi langsung ke sistem perbankan, sehingga tidak perlu dilakukan pengecekan manual melalui mobile banking. Ketiga, pada proses close outlet, disarankan agar perusahaan menyediakan format standar pengajuan melalui email, serta sistem pelacakan permintaan yang lebih sistematis. Dengan demikian, seluruh tim dapat lebih mudah dalam melakukan koordinasi, pengawasan, serta pengambilan keputusan berbasis data. 26



REPORT #26886233

Results

Sources that matched your submitted document.

● IDENTICAL ● CHANGED TEXT

INTERNET SOURCE		
1.	1.77% cms.dailysocial.id https://cms.dailysocial.id/post/tag/esb/	●
INTERNET SOURCE		
2.	1.25% lenteratoday.com https://lenteratoday.com/esb-manajemen-restoran-terbesar-di-indonesia-raih-p..	●
INTERNET SOURCE		
3.	1.18% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9787/13/BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
4.	1.05% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8562/19/19.%20Bukti%20Lolos%20Plagiarism...	●
INTERNET SOURCE		
5.	0.75% konigle.com https://konigle.com/info/i/web-development-companies-curug	● ●
INTERNET SOURCE		
6.	0.7% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/9845/12/BAB%20III.pdf	●
INTERNET SOURCE		
7.	0.54% www.vritimes.com https://www.vritimes.com/id/articles/98774379-e80a-11ee-875b-0a58a9feac02/...	●
INTERNET SOURCE		
8.	0.42% id.wikipedia.org https://id.wikipedia.org/wiki/ESB_(Perusahaan)	●
INTERNET SOURCE		
9.	0.42% eprints.upj.ac.id https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/7468/13/BAB%20III.pdf	●



REPORT #26886233

INTERNET SOURCE		
10. 0.41%	eprints.upj.ac.id	●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8745/21/BAB%203.pdf	
INTERNET SOURCE		
11. 0.41%	eprints.upj.ac.id	●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/10607/12/12.%20BAB%202%20kti-19-21.pdf	
INTERNET SOURCE		
12. 0.34%	eprints.upj.ac.id	●
	https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/8069/13/13.%20BAB%20III.pdf	
INTERNET SOURCE		
13. 0.32%	www.icdx.co.id	●
	https://www.icdx.co.id/news-detail/publication/istilah-istilah-penting-dalam-ke...	
INTERNET SOURCE		
14. 0.09%	wanderboat.ai	●
	https://wanderboat.ai/restaurants/indonesia/kelapa-dua/meatime-steak-serpon..	