

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Bidang kerja praktikan sebagai *finance support* di ATI *Business Group* untuk salah satu klien besarnya yang bernama *Gray Dawes Group*. Sebagai seorang *finance support* diperlukan tingkat profesionalisme yang tinggi, ketelitian, dan kemampuan untuk beradaptasi dalam lingkungan *multi-currency*. Peran ini sangat penting dalam mendukung operasional dan pertumbuhan bisnis perusahaan di pasar global. Dengan beroperasi dalam sektor *travel* dan *business process outsourcing (BPO)* untuk klien internasional, pengelolaan transaksi dalam mata uang seperti GBP (*Pound Sterling*), HKD (*Hong Kong Dollar*), AUD (*Australian Dollar*), USD (*United States Dollar*), EUR (*Euro*), dan CAD (*Canadian Dollar*) menjadi sangat penting untuk memastikan akurasi laporan keuangan, kelancaran pembayaran, serta membangun kepercayaan dengan klien dan pemasok internasional. Hal ini juga mendukung layanan *Business Process Management*, yang menjadi keunggulan kompetitif ATI *Business Group* di pasar internasional. Khusus tim *finance support* ini memiliki tanggung jawab untuk mencatat, memverifikasi, rekonsiliasi, dan melaporkan transaksi keuangan yang melibatkan tim operasional dan tim *finance* dari *United Kingdom (UK)*. Tugas utama *finance support* meliputi:

1. Pencatatan dan Rekonsiliasi *Multi-Currency*

Melakukan pencatatan transaksi keuangan harian yang melibatkan enam mata uang berbeda, dengan setiap transaksi dicatat berdasarkan kurs yang berlaku saat itu. Selain itu, dilakukan proses rekonsiliasi untuk memastikan kesesuaian antara data di sistem dan laporan bank *remittance*.

2. Pengelolaan *Invoice*

Memastikan bahwa semua *invoice* telah terverifikasi dan tercatat dengan benar di sistem, sehingga siap untuk ditagihkan ke kartu

kredit klien. Proses ini meliputi pengecekan dan pencocokan antara data *invoice* dari bank *remittance* dan catatan di sistem, serta dalam mata uang yang sesuai. Tim *finance support* juga memastikan bahwa pembayaran telah dilakukan dengan kartu kredit masing-masing klien yang tercantum tanpa adanya selisih kurs yang dapat merugikan perusahaan.

3. Verifikasi dan Koreksi Data

Melakukan verifikasi silang antara *invoice* dan bukti pembayaran dalam berbagai mata uang. Apabila terdapat perbedaan nilai yang disebabkan oleh fluktuasi kurs atau kesalahan input, tim *finance support* bertanggung jawab untuk melakukan koreksi dan mengkonfirmasi ke pihak terkait.

4. Pelaporan Keuangan *Multi-Currency*

Sebagai bagian dari tim *finance support* di salah satu perusahaan klien ATI *Business Group*, bidang kerja berfokus dalam mengelola serta mendukung operasional keuangan yang krusial untuk memastikan kelancaran transaksi bisnis internasional. Salah satu karakteristik utama dari peran ini adalah mengelola transaksi dalam berbagai mata uang asing, khususnya khususnya GBP (*Pound Sterling*), HKD (*Hong Kong Dollar*), AUD (*Australian Dollar*), USD (*United States Dollar*), EUR (*Euro*), dan CAD (*Canadian Dollar*).

5. Pengelolaan Risiko *Kurs*

Tim *finance support* harus memperhatikan risiko fluktuasi nilai tukar (*exchange rate*) dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, penting untuk memantau *kurs* harian secara rutin dan berkoordinasi dengan tim keuangan guna mengurangi potensi risiko dari selisih *kurs*.

6. Koordinasi Lintas Departemen dan Eksternal

Melakukan komunikasi secara proaktif dengan tim internal, tim operasional, dan klien internasional mengenai status pembayaran,

klarifikasi *invoice*, serta penyelesaian masalah terkait perbedaan mata uang.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Selama dua tahun menjalani kegiatan profesional, praktikan bekerja setiap hari Senin sampai Jumat dengan jam kerja dari pukul 08.00 hingga 17.00 WIB dan libur di hari Sabtu, Minggu, Libur Nasional, dan Hari Raya. Praktikan bergabung dalam tim *finance support*, yang memberikan kesempatan untuk memperdalam pemahaman di bidang admin dan keuangan dalam industri perjalanan (*travel*) dan penerbangan (*aviation*). Kegiatan profesional ini dilakukan di kantor ATI *Business Group* yang berlokasi di Jalan Batu Tulis Raya 13C, Kb.Klp., Gambir, Jakarta Pusat.

NO.	HARI	PUKUL	KETERANGAN
1.	Senin - Jumat	08.00 - 17.00	Waktu Kerja
		13.00 - 14.00	Istirahat
2.	Sabtu - Minggu	-	Libur
3.	Hari Raya / Libur Nasional	-	Libur

Gambar 4 : Waktu Kerja

Sumber : Dokumentasi Pribadi

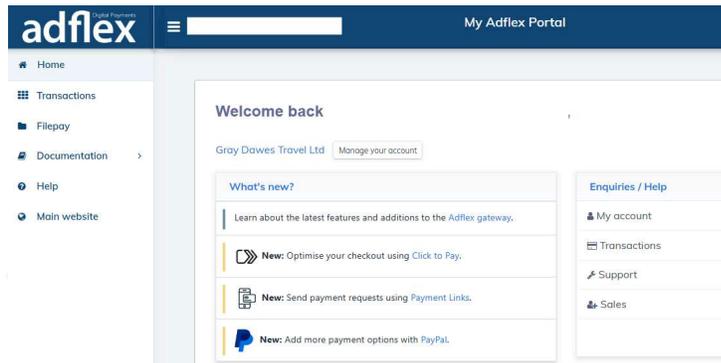
3.2.1 Pengumpulan Data Transaksi Harian dan Update File

Sebelum memulai pemrosesan semua transaksi harian, praktikan perlu terlebih dahulu mengumpulkan seluruh data transaksi yang diperlukan. Ada dua jenis data utama yang harus dikumpulkan dan diperbarui secara berkala, yaitu data transaksi bank harian dan file *Missing ATRIS*. Proses pengumpulan dan pembaruan data ini merupakan langkah awal yang sangat penting untuk menjamin kelancaran serta akurasi dalam pengelolaan transaksi keuangan harian.

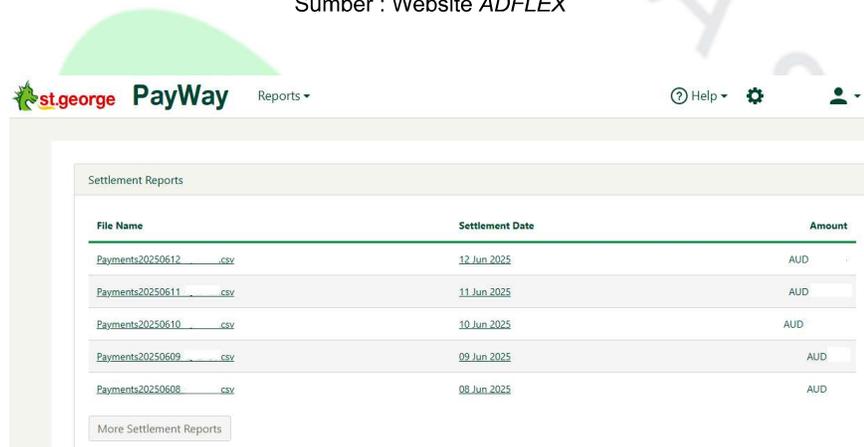
a. *Bank Transaction*

Seluruh transaksi bank diterima melalui berbagai jenis kartu, yaitu *BARCLAY*, *VISA MASTER*, dan *AMERICAN EXPRESS (AMEX)*. Transaksi dari ketiga jenis kartu tersebut harus dipisahkan berdasarkan jenis kartunya dan mata uang yang digunakan, termasuk GBP, EUR, USD, HKD, AUD, dan CAD. Untuk kartu *BARCLAY*, transaksi dalam mata uang GBP, EUR, USD, HKD, dan CAD dapat diakses melalui situs web "*ADFLEX Digital Payment*". Sementara itu, transaksi dalam AUD untuk kartu *VISA MASTER* dapat diambil dari situs "*St.George PayWay*". Sedangkan untuk kartu *American Express*, semua transaksi dari berbagai mata uang tersebut (GBP, EUR, USD, HKD, AUD, dan CAD) termasuk dalam data yang diterima. Dokumen transaksi yang diperoleh dari masing-masing situs ini dikenal sebagai *remittance file*. Setelah menerima *remittance file*, langkah selanjutnya adalah menyaring data untuk memudahkan proses alokasi. Data yang biasanya menjadi fokus penyaringan meliputi tanggal transaksi, nomor *invoice*, jumlah *invoice*, status transaksi, nomor kartu per *invoice*, serta jenis mata uang. Kemudian, total jumlah transaksi di setiap file akan dibandingkan dengan data yang tercatat di rekening bank perusahaan, yaitu rekening HSBC. Jika jumlah dalam *remittance file* sesuai dengan *spreadsheet bank*, file-file pendukung lainnya dapat diperbarui sesuai dengan data transaksi terbaru, dan proses alokasi ke sistem *TRAVCOM* dapat dimulai.

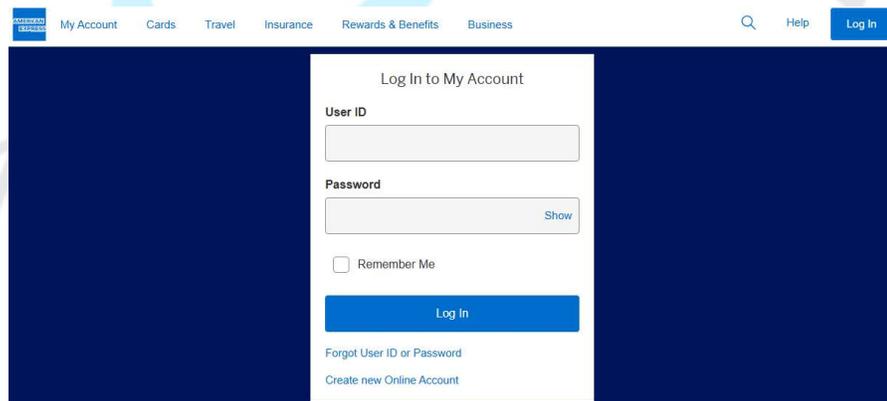
Pembaruan file sangat penting agar tim keuangan di UK bisa melakukan verifikasi, perbaikan, dan pencocokan dengan dokumen yang mereka miliki secara akurat. Proses ini juga bertujuan untuk mencegah duplikasi data. Apabila terdapat kesalahan atau ketidaksesuaian, tim keuangan di UK akan segera menginformasikan kepada kami untuk melakukan perbaikan tepat waktu.



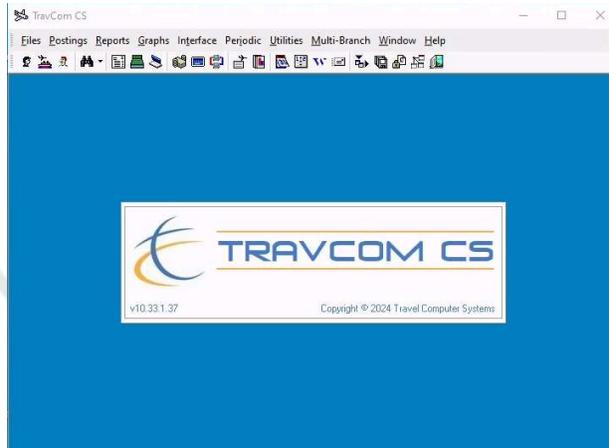
Gambar 5 : ADFLEX Digital Payment
 Sumber : Website ADFLEX



Gambar 6 : St. George PayWay
 Sumber : Website PayWay



Gambar 7 : AMERICAN EXPRESS
 Sumber : Website AMERICAN EXPRESS



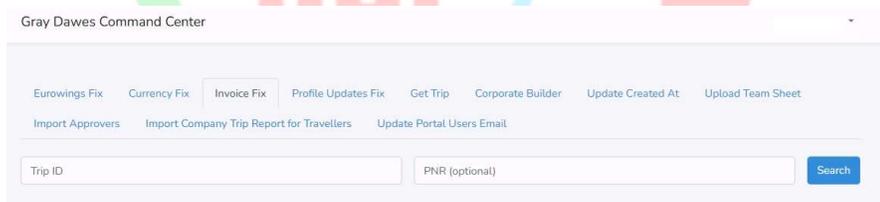
Gambar 8 : TRAVCOM
Sumber : Dokumentasi Pribadi

b. *MISSING ATRIIS*

Setelah memperbarui berkas bank, langkah selanjutnya adalah memperbarui dokumen yang disebut *MISSING ATRIIS*. Dokumen ini berfungsi untuk mengidentifikasi semua transaksi dari sistem *ATRIIS* yang belum terdaftar di *TRAVCOM* dan membutuhkan pemrosesan lebih lanjut. Setiap hari, perlu memeriksa email untuk mendapatkan versi terbaru dari berkas yang telah diperbarui oleh tim yang dikenal sebagai "*DataBot*". Dari berkas tersebut, transaksi yang berstatus "*Not Found*" dan bertanggal satu hari sebelum tanggal saat ini (H-1) harus disaring. Setelah proses penyaringan selesai, semua transaksi yang memenuhi kriteria tersebut bisa disalin ke dalam dokumen *MISSING ATRIIS* untuk diproses lebih lanjut.

Setelah data berhasil dipindahkan ke dalam *MISSING ATRIIS*, langkah berikutnya adalah melanjutkan proses di bagian yang disebut "*DPTrip*". Bagian ini berfungsi untuk mengklasifikasikan apakah suatu transaksi termasuk dalam kategori *AU TRAVCOM*, *US TRAVCOM*, atau *UK TRAVCOM*. Untuk transaksi yang termasuk dalam *UK TRAVCOM*, informasi yang diberikan berbeda, terbagi menjadi dua

kategori: “NEW TECH STACK” atau ditandai dengan angka 0. Untuk mendapatkan informasi tersebut, beberapa rumus Excel, seperti *VLOOKUP* dan *COUNTIF*, digunakan dengan referensi utama berupa nama klien dalam berkas. Pertama, rumus *VLOOKUP* digunakan untuk memperoleh informasi mengenai *AU TRAVCOM*, *US TRAVCOM*, dan *#NA*. Selanjutnya, rumus *COUNTIF* diterapkan untuk mengidentifikasi entri dengan *#NA*. Hasil dari rumus *COUNTIF* ini berupa angka 0 dan 1, di mana angka 1 menandakan status “NEW TECH STACK”. Jika setelah penerapan rumus masih terdapat angka 0, ini mungkin menunjukkan bahwa klien tersebut adalah klien baru atau klien lama yang namanya belum diperbarui dalam file dengan nama “*DATABASE*”. Setelah proses penyaringan selesai, langkah selanjutnya adalah memproses semua transaksi yang berstatus angka 0 agar bisa ditampilkan di *TRAVCOM* melalui sistem *COMMAND CENTER*.



Gambar 9 : *COMMAND CENTER*

Sumber : Dokumentasi Pribadi

3.2.2 Alokasi Transaksi Harian

Setelah berkas *remittance* diverifikasi dan disesuaikan dengan *spreadsheet bank*, tahap berikutnya adalah mendistribusikan semua *invoice* yang terdapat dalam berkas tersebut ke dalam sistem *TRAVCOM*. Proses ini memerlukan ketelitian yang tinggi untuk memastikan bahwa setiap nominal pada *invoice* dalam berkas *remittance* sesuai dengan yang tercatat di *TRAVCOM*. Jika nominal yang tercantum di *TRAVCOM* ternyata lebih rendah, perlu dilakukan pemeriksaan mendalam terhadap

invoice tersebut untuk menentukan apakah pembayaran dilakukan menggunakan satu kartu yang sama atau berbeda (seperti *VISA*, *MasterCard*, *AMEX*, atau *AirPlus*). Sebaliknya, jika nominal di *TRAVCOM* lebih tinggi dibandingkan dengan berkas *remittance*, langkah yang diambil adalah berkonsultasi dengan tim keuangan di UK untuk mendapatkan arahan penanganan yang tepat.

Dalam proses alokasi transaksi, penting untuk memperhatikan bahwa setiap jenis mata uang dan kartu memiliki prosedur alokasi yang berbeda serta menggunakan *TRAVCOM* yang sesuai dengan mata uang tersebut. *TRAVCOM UK* umumnya digunakan untuk mengalokasikan transaksi dari berbagai jenis kartu. Sebagai contoh, transaksi yang dilakukan menggunakan kartu *BARCLAY* dengan mata uang *GBP*, *EUR*, *USD*, dan *CAD* dialokasikan melalui *TRAVCOM UK*. Demikian juga, transaksi dari kartu *American Express (AMEX)* dengan mata uang *GBP*, *USD*, *CAD*, *HKD*, dan *EUR* juga dapat dialokasikan menggunakan *TRAVCOM UK*. Namun, untuk mata uang *USD*, *CAD*, dan *EUR*, transaksi ini harus dialokasikan kembali ke *TRAVCOM* yang sesuai untuk masing-masing mata uang. Sementara untuk transaksi dalam mata uang *AUD*, alokasi dilakukan eksklusif melalui *TRAVCOM AU*, berlaku bagi penggunaan kartu *VISA*, *MasterCard*, maupun *American Express (AMEX)*.

3.2.3 Pengecekan, Pengajuan, dan Penanganan

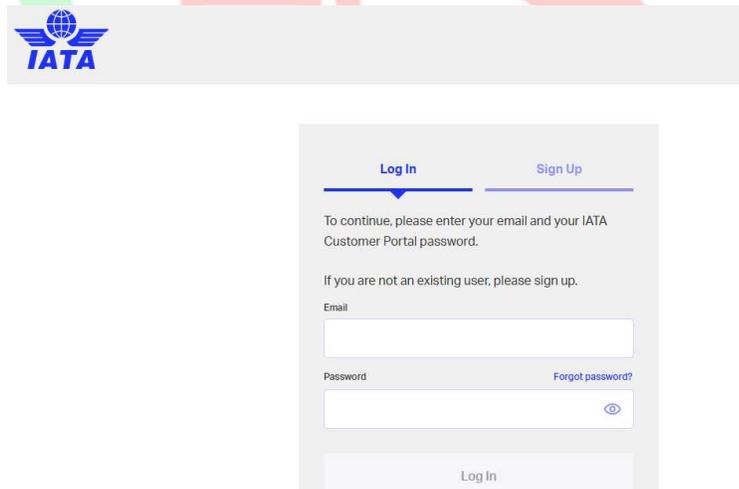
Tugas ini tidak mencakup transaksi perbankan atau pengelolaan berkas *MISSING ATRIS*, tetapi lebih terfokus pada penanganan *Agency Debit Memo (ADM)* dan penolakan dari *UK AirPlus Tamara*.

a. Agency Debit Memo (ADM)

Agency Debit Memo (ADM) adalah dokumen yang berfungsi sebagai tagihan atau penyesuaian yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan kepada agen perjalanan (*travel agent*). Dokumen ini meminta pembayaran sejumlah uang

karena terjadi kesalahan, pelanggaran terhadap aturan, atau ketidaksesuaian dalam pemesanan, penerbitan tiket, atau pelayanan tiket yang dilakukan oleh agen tersebut. ADM biasanya diterbitkan jika tiket yang dikeluarkan tidak sesuai dengan regulasi tarif, penerbitan tiket terlambat, pemesanan yang tidak valid, atau penyalahgunaan sistem reservasi. Fungsi ADM adalah sebagai alat bagi maskapai untuk memperbaiki dan menagih kekurangan pembayaran atau kerugian yang muncul akibat kesalahan agen dalam transaksi tiket penerbangan.

Dalam hal ini, praktikan berperan sebagai pihak ketiga yang bertanggung jawab untuk mengelola penagihan kepada klien ketika ADM muncul. Untuk memantau keberadaan ADM, pengecekan dapat dilakukan melalui sistem *Billing and Settlement Plan (BSP)* yang dikelola oleh IATA.



Gambar 10 : *Billing and Settlement Plan (BSP)*

Sumber : Website IATA Portal

Jika *Agency Debit Memo (ADM)* diterima, langkah pertama yang harus diambil adalah mengirimkan email kepada tim ADM untuk meminta pengecekan lebih lanjut kepada pihak maskapai. Setelah mendapatkan hasil pengecekan, jika terdapat respons seperti "*Please charge to*

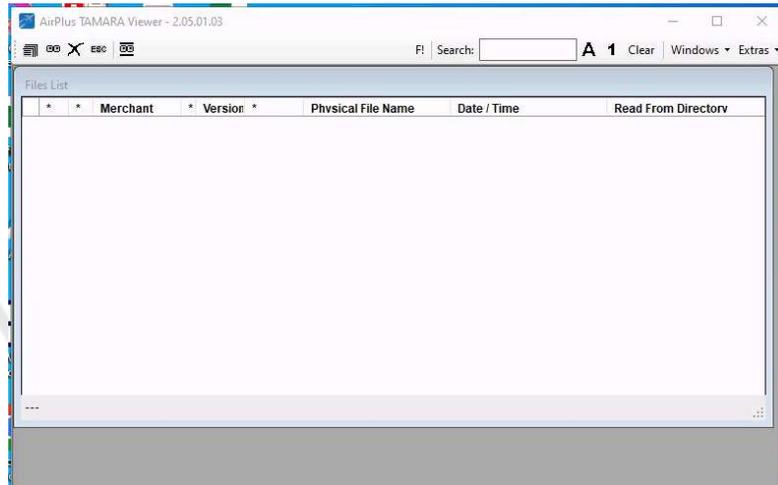
the client” atau “*Please be billed to the client,*” langkah selanjutnya adalah menagihkan biaya tersebut kepada kartu klien. Untuk melakukan penagihan ini, perlu dibuat faktur baru yang terkait dengan tiket asli yang bermasalah. Setelah faktur baru tersebut sesuai dan telah dimasukkan ke dalam sistem TRAVCOM, faktur harus dikirim kembali kepada tim ADM dengan membalas email sebelumnya sebagai bentuk konfirmasi.

Jika tim ADM menginformasikan adanya ketidakcocokan yang perlu diajukan banding, pengajuan banding dapat dilakukan langsung melalui sistem *Billing and Settlement Plan (BSP) - IATA* pada bagian “*Dispute*”. Apabila banding disetujui oleh maskapai, langkah selanjutnya adalah melakukan penagihan kepada klien. Namun, jika banding ditolak oleh pihak maskapai, dokumen *Agency Credit Memo (ACM)* akan diterbitkan sebagai tindak lanjut dari situasi tersebut.

b. *Airplus Tamara Rejections*

Sistem ini dirancang untuk memperbaiki kesalahan yang terdapat pada faktur terkait transaksi penerbangan di wilayah Inggris. Apabila tim *Airplus Tamara* mengirimkan email beserta lampiran, ini menunjukkan bahwa ada *invoice* yang perlu segera diperbaiki agar proses penagihan kepada klien dapat dilanjutkan. Sebaliknya, jika email dari tim *Airplus Tamara* tidak menyertakan lampiran, dapat disimpulkan bahwa tidak ada kesalahan pada *invoice* yang ada.

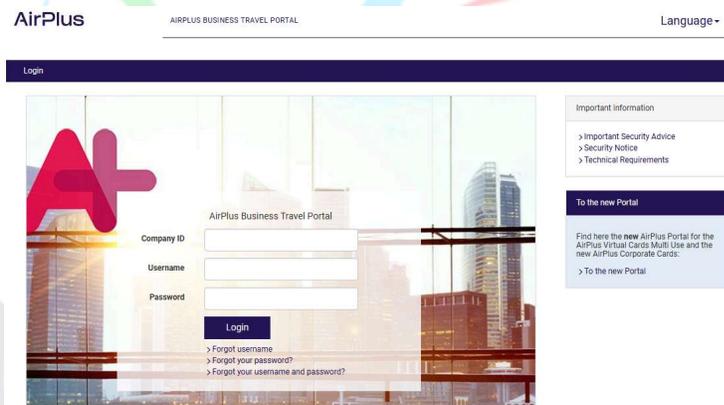
Beberapa kesalahan yang sering terjadi termasuk ketidakakuratan pada nomor dokumen, tanggal keberangkatan penumpang, jumlah pajak, nilai *invoice*, nomor referensi, serta rincian penerbangan seperti tujuan, nomor penerbangan, kode penerbangan, dan nomor kursi. Semua detail mengenai jenis-jenis kesalahan tersebut dapat diperiksa secara menyeluruh melalui sistem *AirPlus TAMARA Viewer*.



Gambar 11 : *Airplus Tamara Viewer*

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Setelah file asli diperbaiki dan disimpan sebagai file baru, dokumen yang telah diperbarui tersebut dapat diunggah ke sistem yang disebut “*AirPlus Business Travel Portal*”. Jika masih terdapat kesalahan atau file tersebut belum sesuai, tim *Airplus Tamara* akan mengirimkan kembali email beserta file yang sama untuk mendapatkan perbaikan lebih lanjut.



Gambar 12 : *Airplus Business Travel Portal*

Sumber : Website *Airplus Business Travel Portal*

3.3 Kendala yang Dihadapi

Berdasarkan analisis yang dilakukan selama menjalankan peran sebagai *Finance Support* di *ATI Business Group* untuk klien dari Inggris,

terdapat sejumlah tantangan yang dapat menghambat kinerja. Tantangan tersebut mencakup tingginya beban kerja dan tenggat waktu yang ketat, khususnya selama periode pembayaran dan pelaporan keuangan yang memerlukan ketelitian serta kecepatan tinggi. Selain itu, adanya ketidaksesuaian antara data atau dokumen *remittance* dan sistem *TRAVCOM* memerlukan verifikasi ulang dan koordinasi yang lebih intensif. Faktor lain yang berkontribusi adalah keterbatasan sistem dan teknologi yang sering kali menghalangi proses rekonsiliasi dan pelacakan transaksi secara efisien dan akurat.

Selain itu, kurangnya sumber daya manusia menjadi faktor penting yang dapat memperburuk situasi ini. Ketika beban kerja meningkat atau ada penambahan tugas baru tanpa penambahan tenaga kerja, keadaan ini dapat menyebabkan kelebihan beban kerja untuk individu. Situasi ini berdampak pada penurunan fokus dan konsentrasi, yang bisa mengurangi akurasi dan ketepatan hasil pekerjaan. Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat penting untuk mempertahankan kualitas dan efisiensi kinerja di lingkungan kerja yang terus berubah.

3.4 Cara Menghadapi Kendala

Untuk mengatasi tantangan yang diakibatkan oleh tingginya beban kerja dan tenggat waktu yang ketat, terutama selama periode pembayaran dan pelaporan keuangan, sangat diperlukan adanya perencanaan kerja yang rapi dan manajemen waktu yang efektif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memprioritaskan tugas berdasarkan tingkat urgensi dan kompleksitasnya. Penggunaan perangkat lunak manajemen proyek atau aplikasi pengingat dapat sangat berguna dalam mengatur jadwal kerja, sehingga setiap tenggat waktu dapat dipenuhi tanpa mengorbankan kualitas hasil kerja. Di samping itu, peningkatan keterampilan melalui pelatihan dan pemahaman yang mendalam tentang prosedur kerja juga berkontribusi pada percepatan proses dan pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan.

Dalam menghadapi masalah ketidaksesuaian antara data *remittance* dan sistem *TRAVCOM*, penting untuk menerapkan prosedur verifikasi yang sistematis serta melakukan koordinasi yang intensif antara

tim terkait. Penerapan standar operasional melalui prosedur baku (SOP) untuk memeriksa data sebelum proses rekonsiliasi dapat membantu meminimalkan kesalahan. Komunikasi yang terbuka serta terus-menerus antara tim keuangan, IT, dan pihak terkait lainnya sangat penting agar setiap ketidaksesuaian dapat segera diidentifikasi dan diselesaikan. Penggunaan teknologi yang mendukung integrasi data secara *real-time* juga dapat mempercepat proses validasi dan rekonsiliasi transaksi.

Keterbatasan sistem dan teknologi yang mengganggu kelancaran proses rekonsiliasi dan pelacakan transaksi dapat diatasi dengan rutin melakukan evaluasi dan pembaruan sistem. Investasi dalam perangkat lunak dan infrastruktur teknologi yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan bisnis sangat dianjurkan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, memberikan pelatihan tentang penggunaan sistem kepada karyawan juga penting agar teknologi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Terakhir, untuk mengatasi kurangnya sumber daya manusia, perusahaan perlu melakukan perencanaan tenaga kerja yang sesuai dengan tingkat beban kerja yang ada. Menambah karyawan atau melakukan redistribusi tugas dapat membantu mengurangi beban kerja yang berlebihan pada individu, sehingga mereka dapat tetap fokus dan berkonsentrasi. Menerapkan sistem kerja yang fleksibel serta memberikan perhatian pada kesejahteraan karyawan juga dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas. Dengan pengelolaan sumber daya manusia yang seimbang dan strategi kerja yang efektif, kualitas serta efektivitas kinerja dalam lingkungan kerja yang dinamis dapat dipertahankan dengan optimal.

3.5 Pembelajaran yang Didapat

Beberapa pembelajaran berharga yang praktikan peroleh selama melaksanakan kerja profesi di dunia nyata, khususnya di ATI *Business Group*, antara lain:

- Pendalaman pemahaman tentang tanggung jawab, tugas, dan tantangan yang dihadapi dalam peran sebagai *Finance Support* sangatlah penting. Praktikan tidak hanya diharuskan untuk

memahami teori yang diajarkan selama perkuliahan, tetapi juga harus mampu menerapkannya dengan efektif dalam situasi kerja nyata. Ini menunjukkan bahwa selain keterampilan teknis, kemampuan *soft skills* seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kerja tim juga sangat diperlukan.

- Kesadaran akan pentingnya kemampuan beradaptasi dengan perubahan dan dinamika di lingkungan kerja juga harus dimiliki. Praktikan seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti beban kerja yang tinggi, tenggat waktu yang ketat, dan ketidaksesuaian data yang memerlukan ketelitian serta koordinasi lintas departemen. Pengalaman ini mengajarkan pentingnya fleksibilitas, ketelitian, dan kemampuan untuk memecahkan masalah secara efektif di bawah tekanan.
- Penggunaan teknologi dan sistem informasi juga menjadi elemen penting yang mendukung kelancaran operasional di bidang keuangan. Praktikan belajar untuk memanfaatkan perangkat lunak dan sistem yang ada, serta memahami bagaimana integrasi data dan otomatisasi proses dapat meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan. Pengetahuan ini menjadi aset berharga dalam menghadapi tantangan di era digital dan revolusi industri 4.0.
- Selain itu, kolaborasi dan komunikasi yang efektif antara berbagai pihak dalam perusahaan sangatlah krusial. Melalui pengalaman bekerja, praktikan dapat memperluas jaringan profesional, memperdalam wawasan, dan membangun sikap profesional yang penting untuk perkembangan karier di masa depan.