

BAB III

PELAKSANAAN UMUM KERJA PROFESI



Gambar 3. 1 Bagian Parts Counter PT Trakindo Utama BSD

Sumber: Dokumentasi Pribadi

3.1 Bidang Kerja

Praktikan mendapatkan kesempatan untuk memenuhi kewajibannya pada mata kuliah kerja profesi yang berada di semester 7 yakni dengan melaksanakan kegiatan magang selama 3 bulan di suatu perusahaan. Selama 3 bulan tersebut, praktikan melakukan pekerjaannya sebagai admin *parts counter* atau yang disebut sebagai *counterman*. Praktikan melakukan seluruh pekerjaannya dibimbing oleh pembimbing kerja yaitu Ibu Gita Andriana yang memiliki jabatan sebagai *utama analyst parts* yakni yang memimpin dan bertanggung jawab atas berjalannya kegiatan di bagian counter serta dibantu pula oleh dua orang *counterman* utama yaitu Mba Uni Bayu Dhita dan Mba Fatmawati Putri Kinanti yang memang khususnya bekerja pada bagian yang sama dengan praktikan yakni di bagian *counter* PT Trakindo Utama BSD.

Beberapa hari sebelum melaksanakan kegiatan magang yakni pada saat *interview*, praktikan pun diberikan gambaran umum terkait pekerjaan yang akan dilakukan oleh *user* atau pembimbing kerja. Serta kemudian pada pelaksanaan magang, praktikan juga diberikan arahan oleh *counterman* utama dengan secara langsung melakukan praktek pekerjaan yang harus dilakukan.

Pada bagian *parts counter* tersebut, praktikan mempelajari bagaimana melayani customer baik yang secara langsung datang ke counter maupun secara tidak langsung. Dengan kata lain, bidang kerja dalam pelaksanaan kegiatan kerja profesi atau magang yang dijalankan praktikan ini masih selaras dengan konsentrasi jurusan yang ditempuh oleh praktikan di perkuliahan yakni manajemen pemasaran. Adapun pekerjaan yang praktikan lakukan ialah berkaitan dengan salah satu kegiatan utama dari PT Trakindo Utama yakni melayani pembelian *spare parts* atau suku cadang alat berat Caterpillar.

Dalam melayani pembelian *parts* tersebut, praktikan bertugas untuk membuat penawaran harga sesuai dengan permintaan customer, lalu menerima telepon dari customer terkait *spare parts* seperti harga, lokasi dan jumlah stok, serta estimasi pengiriman *spare parts*, kemudian praktikan juga bertugas untuk memaintain *on time in full* sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dengan seluruh kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan didukung oleh penggunaan sebuah sistem bernama sistem SAP. Sistem SAP atau *System Application and Product* merupakan sebuah perangkat lunak yang dikembangkan dengan tujuan untuk mendukung berjalannya kegiatan operasional suatu perusahaan secara lebih efisien dan efektif (Maulidina, et al, 2020). Berikut adalah list dari pekerjaan-pekerjaan yang praktikan lakukan selama menjalankan kegiatan kerja profesi atau magang pada bagian *parts counter* di departemen *warehouse* PT Trakindo Utama BSD:

1. Membuat penawaran harga (*quotation*)
2. Membuat ulang penawaran harga (*re-quote*)
3. Membuat list harga dan stok *spare parts*
4. Menginput kode promo pada penawaran harga
5. Melakukan *export data spare parts* penawaran harga

6. Menerima telepon dari customer
7. Melakukan *maintain On Time in Full (OTIF)*
8. Melakukan pengecekan harga, stok, dan estimasi pengiriman *spare parts*
9. Mengirimkan email ke customer
10. Melakukan *update* harga produk *display* di counter
11. Mencetak dan memperbanyak dokumen
12. Menghubungi customer terkait penawaran *platform Parts Store*
13. Menginput data transaksi customer harian
14. Membuat *proforma invoice*

3.2 Pelaksanaan Kerja

Pada hari pertama pelaksanaan magang atau kerja profesi yakni pada hari Senin tanggal 13 Juni 2022, praktikan mendatangi kantor PT Trakindo Utama BSD sebelum pukul 08.00 pagi. Di mana pukul 08.00 merupakan jam masuk kantor setiap harinya. Sesampainya di kantor, praktikan beserta beberapa rekan magang lainnya yang berasal dari universitas yang berbeda-beda menemui terlebih dahulu Ibu Nissa dari bagian *Learning and Development* selaku pihak yang bertanggung jawab atas perekrutan para praktikan.

Setelah bertemu dengan Ibu Nissa, kemudian beliau menjelaskan sistem absen yang ada dan selanjutnya mengarahkan seluruh praktikan untuk mendatangi ruangan *Safety, Health, and Environment* untuk diberikan penjelasan terkait keamanan di lingkungan kerja PT Trakindo Utama BSD terutama apabila terjadi keadaan darurat. Kemudian barulah seluruh karyawan magang diarahkan ke departemennya masing-masing yakni praktikan bersama dengan 1 rekan magang untuk perkenalan sebelum melaksanakan kegiatan magang pada bagian *parts counter* di departemen *warehouse*. Dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang ada, praktikan sepenuhnya melakukan pekerjaan dari kantor (*work from office*) sesuai jam kerja yang telah ditentukan dan menggunakan fasilitas kantor yaitu laptop yang digunakan selama jam kerja berlangsung.

Berikut penjabaran pekerjaan praktikan pada bagian *parts counter*.

3.2.1 Membuat penawaran harga (*quotation*)

Pada kegiatan ini, praktikan membuat penawaran harga sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh customer menggunakan sistem SAP. Penawaran harga (*quotation*) tersebut ditujukan agar customer mengetahui harga dan lokasi stok *parts* beserta estimasi lamanya pengiriman *parts* yang ingin dibeli. Apabila customer ingin dibuatkan penawaran harga maka para customer pun harus memiliki ID customer Trakindo Utama terlebih dahulu agar nantinya ID tersebut dapat diinput ke dalam sistem SAP serta estimasi pengiriman yang tertera dapat disesuaikan dengan alamat yang didaftarkan.

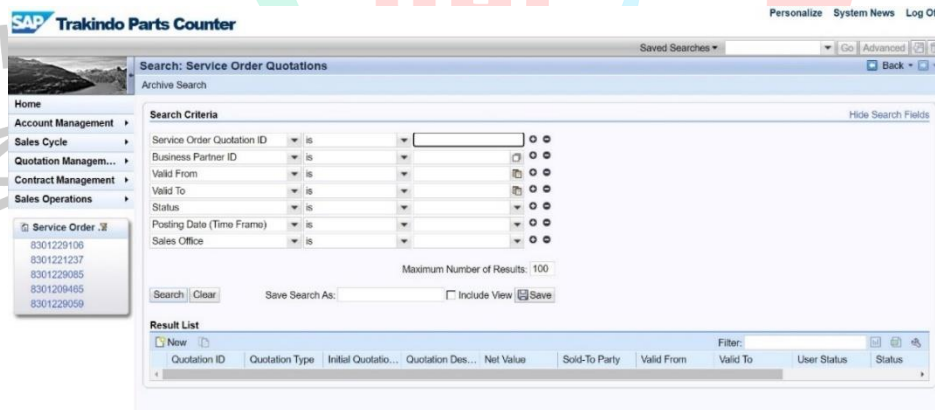
Sebelum membuat *quotation*, praktikan akan menerima terlebih dahulu permintaan dari customer yang dikirimkan melalui email yang berisikan informasi yang diperlukan dalam *quotation* yakni antara lain nama customer atau nama perusahaan yang telah didaftarkan, list *part number* yang dibutuhkan beserta jumlah kebutuhannya, dan *serial number* unit alat berat yang dimiliki customer yang dilampirkan dalam bentuk file excel, PDF, atau pada *body email*. Setelah praktikan menerima informasi terkait permintaan dari customer, maka selanjutnya praktikan akan membuka sistem SAP *Trakindo Parts Counter* yakni sistem SAP yang digunakan khusus terkait proses pekerjaan pada bagian *Parts Counter* sebagaimana salah satunya adalah pembuatan *quotation*. Pada sistem SAP tersebut, tentunya praktikan harus melakukan *log in* terlebih dahulu menggunakan akun *counterman* utama.



Gambar 3. 2 Tampilan Log in Sistem SAP Trakindo Parts Counter

Sumber: Dokumen Perusahaan

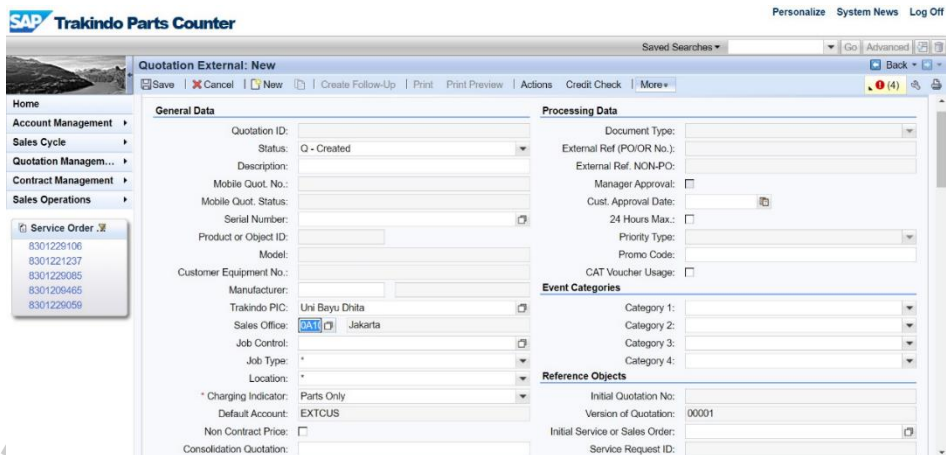
Setelah melakukan *log in*, langkah pertama yang harus dilakukan dalam membuat *quotation* adalah membuka halaman pembuatan *quotation* yang baru.



Gambar 3. 3 Tampilan Awal Sistem SAP Trakindo Parts Counter

Sumber: Dokumen Perusahaan

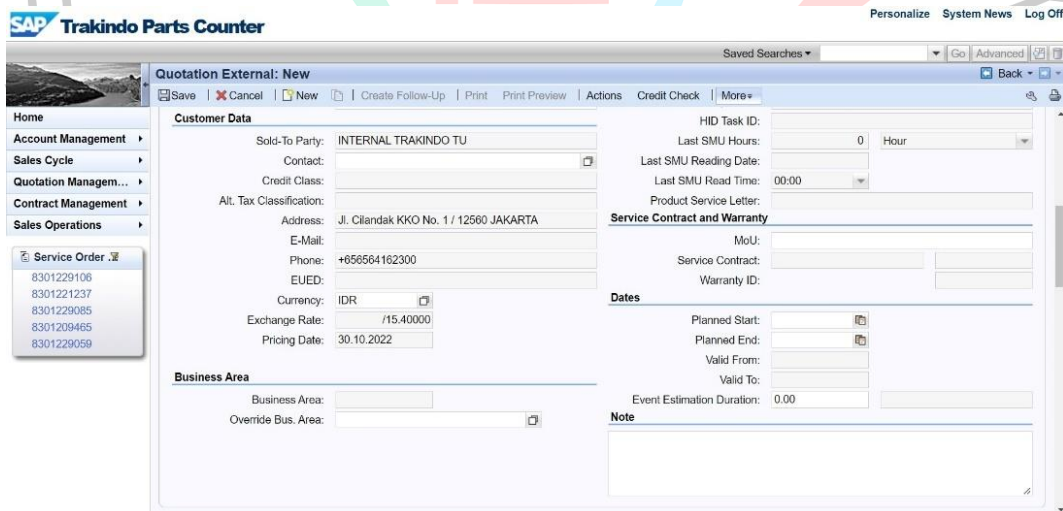
Selanjutnya, praktikan perlu mengisi informasi yang ada pada bagian *general data* yakni kolom *sales office* yang diisi dengan kode *plant* PT Trakindo Utama cabang BSD yaitu 0A10 dan kolom *charging indicator* yang diisi dengan "*Parts Only*".



Gambar 3. 4 Tampilan Sistem SAP Trakindo Parts Counter

Sumber: Dokumen Perusahaan

Setelah mengisi bagian *general data*, kemudian praktikan perlu mengisi bagian *customer data* dengan memasukkan *customer ID* atau nama customer pada bagian *sold to party* agar nantinya informasi-informasi terkait customer akan otomatis terisi.



Gambar 3. 5 Tampilan Sistem SAP Trakindo Parts Counter

Sumber: Dokumen Perusahaan

Setelah melengkapi informasi-informasi tersebut, barulah pada bagian *items* praktikan menginput list *part number* di kolom *product / services* yang dilengkapi dengan kode manufaktur produk untuk produk CAT yaitu “:AA” beserta jumlah kebutuhannya di kolom *quantity*. Ketika *part number* dan jumlah kebutuhannya telah diinput, nantinya akan diperoleh informasi berupa deskripsi produk, harga, estimasi pengiriman, dan dari mana lokasi stok akan dikirim.

Item	Product / Service	Quantity	Description	Unit Price	Net Value	Repl.	Lead Time	Order Method	CAT F
10	1608197-AA	24	BOLT	393,470	9,443,280	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00	TB	
11	1608197-AA	24	BOLT	393,470	9,443,280	<input checked="" type="checkbox"/>	5.00	TB	
20	8T5917-AA	10	SEAL-O-RING	44,968	449,680	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00		
21	8T5917-AA	3	SEAL-O-RING	44,968	134,904	<input checked="" type="checkbox"/>	5.00		
22	8T5917-AA	4	SEAL-O-RING	44,968	179,872	<input checked="" type="checkbox"/>	5.00		
23	8T5917-AA	3	SEAL-O-RING	44,968	134,904	<input checked="" type="checkbox"/>	5.00		
30	5P0597-AA	4	CLAMP	122,276	489,104	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00		
31	5P0597-AA	4	CLAMP	122,276	489,104	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00		
40	3474163-AA	16	CLAMP-BAND	98,714	1,579,424	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00		
41	3474163-AA	10	CLAMP-BAND	98,714	987,140	<input checked="" type="checkbox"/>	5.00		

Gambar 3. 6 Tampilan Sistem SAP Trakindo Parts Counter

Sumber: Dokumen Perusahaan

Dalam tahapan ini, praktikan harus mengerjakannya secara teliti terutama terkait *part number*, *quantity*, dan estimasi pengiriman yang harus diberikan. Hal tersebut dikarenakan apabila *part number* yang diinput pada sistem memiliki kesalahan 1 *part number* saja, maka sistem akan membaca bahwa *part number* tersebut tidak valid. Selain itu, estimasi pengiriman juga memiliki waktu yang berbeda-beda menyesuaikan dengan asal negara beserta metode pengiriman yang dipilih. Terlebih apabila terdapat *part number* dalam jumlah yang banyak. Sehingga, sangat diperlukan ketelitian yang tinggi dalam mengerjakannya.

Setelah proses penginputan *part number* selesai, maka selanjutnya praktikan perlu kembali ke bagian atas yaitu pada bagian *General Data*. Di kolom *Status* pada bagian ini, perlu diganti dengan status “Submitted” serta

di kolom serial number dapat diisi dengan serial number yang diberikan oleh customer atau jika memang tidak ada maka dapat diisi dengan tanda “-“ saja. Barulah *quotation* tersebut dapat disimpan.

Hingga pada tahap terakhir yaitu setelah disimpan, melalui sistem SAP tersebut, *quotation* yang telah dibuat akan menghasilkan nomor *quotation* dengan file PDF yang dapat di-*download* untuk dikirimkan kepada customer. Di mana hasil *quotation* tersebut tertera informasi harga, lokasi stok, estimasi pengiriman, biaya pengiriman, dan total harga keseluruhan yang sudah termasuk dengan pajak 11%. Berikut contoh hasil *quotation* yang telah dibuat:

PT Trakindo Utama

QUOTATION (DRAFT)

Gedung TMT 1, Lt. 11-17, Suite 1101-1701
 Jl. Cilandak KKO No.01,
 Cilandak Timur - Pasar Minggu, Jakarta Selatan
 Indonesia 12560
 Tel: (62-21) 29976620
 Fax: (62-21) 29976612
 NPWP 02.025.873.7-091.000

Number : 8301111117
 Date : 24-Jun-2022
 Contact :
 Phone :
 Email :
 Page 1 of 2

Prepared For : INTERNAL TRAKINDO TU
Address : Jl. Cilandak KKO No. 1 RT. 013/RW. 05 JAKARTA 12560
NPWP : 99.999.999.9-999.999
Attention Of :
Reference :

Sales Office : Jakarta
Model : Serial No. : -
Created By : Uni Bayu Dhita
Cust. Equip No. : Arr No. :

Item	Part No.	Description	Mfr	Order Qty	Conf Qty	BO Qty	Weight	Est. Plant	ETA	Unit Price	Extended Price
1	9Y9245	FLYWHEEL AS	AA	1		1	55.375	Denver	25 DAY	61,761,212	61,761,212
2	7N6248 7N6249	FLYWHEEL FLYWHEEL A	AA AA	1		1	48.480	REPLACE Clayton	35 DAY	48,831,160	48,831,160
3	EMERGEN CY02	Freight Charge	ZZ	1							2,998,160
Total Weight							103.855 KG			Subtotal IDR	113,590,532
										VAT 11 %	12,494,958
										Total Amount	126,085,490

The above quotation are subject to availability that may change at anytime without prior notice. Emergency order will be subjected to freight charges based on gross weight. Please seek confirmation on the above information to PT Trakindo Utama prior to PO issuance
 This quotation is draft only and the prices are not valid for transaction

Price Valid To :
Terms of Delivery : EXW PTTU

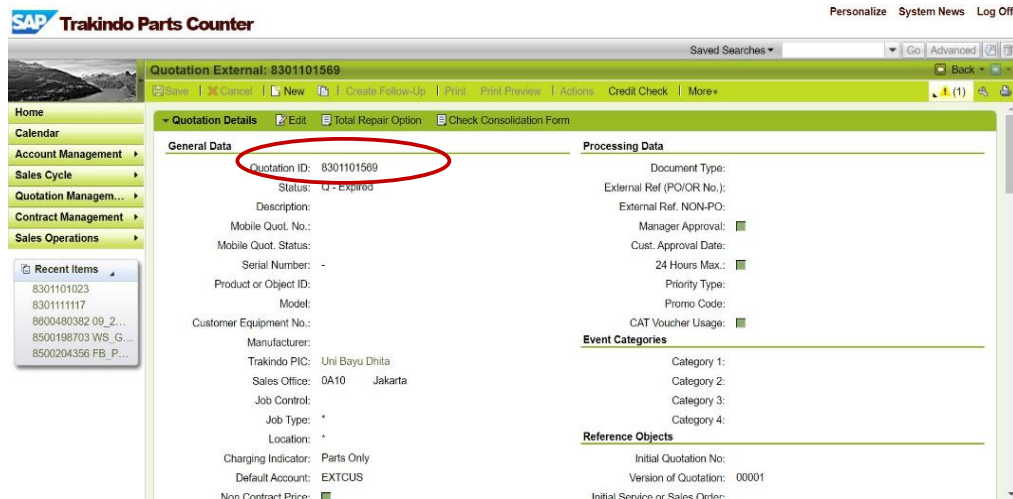
For any future payment please remit by telegraphic transfer to the following bank account of PT Trakindo Utama:

Bank Name:	BANK MANDIRI TBK	BANK NEGARA INDONESIA	BANK CENTRAL ASIA	BANK RAKYAT INDONESIA
Branch:	Gedung Cibis Nine Lt. Dasar Unit H	JL JEND SUDIRMAN KAV 1	MENARA BCA GRAND INDONESIA	Gedung Menara Mulia
Virtual Acc(IDR):	88137001037636	5261000001037636	51298001037636	10615001037636
Virtual Acc(USD):	88237001037636	5262000001037636	-	-
Swift Code:	BMRIIDJAXXX	BNINIDJAXXX	CENAIDJAXXX	BRINIDJAXXX

Gambar 3. 7 Tampilan Penawaran Harga (Quotation)

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.2.2 Membuat ulang penawaran harga (*requote*)



Gambar 3. 8 Tampilan Quotation yang Sudah Expired

Sumber: Dokumen Perusahaan

Re-quote merupakan kegiatan membuat ulang penawaran harga (*quotation*) yang sudah dibuat sebelumnya. *Re-quote* tersebut perlu dilakukan apabila sebuah *quotation* yang sudah dibuat sebelumnya sudah *expired* atau tidak berlaku lagi, dengan kata lain tidak dapat digunakan untuk proses selanjutnya. Di mana setiap *quotation* hanya berlaku selama 15 hari dari tanggal pembuatan. Sehingga, apabila sudah lebih dari waktu 15 hari, *quotation* tersebut harus dibuatkan ulang (*re-quote*).

Proses pembuatan *re-quote* sendiri memiliki tahapan yang sama dengan pembuatan *quotation*, hanya saja yang membedakan adalah informasi yang diperlukan untuk membuat *re-quote* ialah merujuk pada *quotation* lama yang telah *expired*.

3.2.3 Membuat list harga dan stok spare parts

Sebagaimana yang telah disebutkan pada bagian kegiatan pembuatan penawaran harga terkait bahwa apabila ingin dibuatkan penawaran harga, customer haruslah memiliki ID customer Trakindo. Untuk itu, apabila customer belum memiliki atau melakukan pembuatan ID customer dan mereka

membutuhkan informasi harga dan stok segera, maka praktikan akan membantu membuat list harga dan stok melalui excel.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Part Number	Harga (exclude ppn 11%)	Stok	Estimasi				
2	1106326	895,664	1A10	-				
3	2506527	969,738	1A10 & 1576	5 DAY				
4	2201523	218,064	1A10 & 1576	5 DAY				
5	1R0749	460,768	1A10	-				
6	7W2326	259,028	1A10	-				
7	1R1808	749,210	1A10	-				
8	676987	166,320	1A10, 1S81, 1S66, SNG	7 DAY				
9	7W2327	291,060	1576, 1S81, 1S66, 1S67	5 DAY				
10	2066910	747,362	SNG	7 DAY				
11	1106331	638,022	1A10	-				
12	1777375	3,095,400	1A10	-				
13	1935136	86,240	SNG	7 DAY				
14	2699117	926,772	1576, 1S81	5 DAY				
15	1985314	610,148	1576	5 DAY				

Gambar 3. 9 Contoh List Harga dan Stok Parts

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.2.4 Menginput kode promo pada penawaran harga

The screenshot shows the SAP Trakindo Parts Counter interface for a quotation. The 'Promo Code' field is highlighted with a red circle and contains the value 'UCRGENDUT40'. Other visible fields include Quotation ID (8301161306), Status (Q - Expired), and various processing data options.

Gambar 3. 10 Tampilan Quotation dengan Kode Promo

Sumber: Dokumen Perusahaan

Pada saat tertentu, Trakindo juga menyediakan promo diskon untuk pembelian *spare parts* bagi customer-customer tertentu. Di mana promo

tersebut umumnya dapat diberikan melalui pihak *sales* Trakindo Utama. Untuk itu, apabila terdapat customer tertentu tersebut yang bisa mendapatkan promo diskon, maka praktikan akan membantu menambahkan kode promo yang berlaku pada penawaran harga baik yang sudah dibuatkan maupun yang perlu dibuatkan terlebih dahulu.

3.2.5 Melakukan *export data parts* penawaran harga

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Item No.	Product / Quantity	Description	Unit Price	Net Value	Lead Time	Replacem	Order Me	CAT	Facilit	Item Cate	Plant	Available (Unit	Status	Lead Time (Unit)		
2	10	1B4868-A/	16 SEAL	689,274	11,028,38	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
3	11	1B4868-A/	16 SEAL	689,274	11,028,38	25	X			DEN		P - PR to V1A10 - Jak	16	PC	Open	DAY	
4	20	2N3597-A/	8 SEAL-RUBI404,386	3,235,088	3,235,088	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
5	21	2N3597-A/	8 SEAL-RUBI404,386	3,235,088	3,235,088	85	X			CBO		P - PR to V1A10 - Jak	8	PC	Open	DAY	
6	30	5B3718-A/	16 SEAL	47,382	758,112	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
7	31	5B3718-A/	16 SEAL	47,382	758,112	5	X					P - Backor1A10 - Jak	16	PC	Open	DAY	
8	40	8N7774-A/	8 BRG-CON	4,308,931	34,471,44	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
9	41	8N7774-A/	8 BRG-CON	4,308,931	34,471,44	35	X			SAG		P - PR to V1A10 - Jak	8	PC	Open	DAY	
10	50	1A9759-A/	1 PIN	120,988	120,988	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
11	51	1A9759-A/	1 PIN	120,988	120,988	7	X			SNG		P - PR to V1A10 - Jak	1	PC	Open	DAY	
12	60	1H8278-A/	2 SEAL	148,404	296,808	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
13	61	1H8278-A/	2 SEAL	148,404	296,808	5	X					P - Backor1A10 - Jak	2	PC	Open	DAY	
14	70	3F9780-A/	16 WASHER	280,716	4,491,456	0	X			BB		P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
15	71	3F9780-A/	16 WASHER	280,716	4,491,456	30	X			BB	SNG	P - PR to V1A10 - Jak	16	PC	Open	DAY	
16	80	1W5105-A	8 RING G	2,854,691	22,837,52	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
17	81	1W5105-A	8 RING G	2,854,691	22,837,52	7	X			SNG		P - PR to V1A10 - Jak	8	PC	Open	DAY	
18	90	6L7813-AA	40 SEAL	55,279	2,211,160	0	X					P - Order I1A10 - Jak	0	PC	Completed		
19	91	6L7813-AA	33 SEAL	55,279	1,824,207	5	X					P - Backor1A10 - Jak	33	PC	Open	DAY	
20	92	6L7813-AA	7 SEAL	55,279	386,953	5	X					P - Backor1A10 - Jak	7	PC	Open	DAY	

Gambar 3. 11 Tampilan Export Data Penawaran Harga Dari Sistem SAP

Sumber: Dokumen Perusahaan

Pada kegiatan ini, praktikan melakukan *export data spare parts* dari penawaran harga yang sudah ada menggunakan sistem SAP. Di mana dalam file *export* tersebut, berisikan data informasi terkait list *part number*, *quantity* yang diminta, harga dari setiap *part number*, lokasi dan jumlah stok dari masing-masing *part number*, estimasi pengiriman, hingga metode order *parts* itu sendiri. Adapun kegiatan ini dilakukan apabila terdapat kebutuhan tertentu seperti untuk acuan melakukan *re-quote* dan ketika ingin melakukan *pricing*.

Dalam melakukan *export data parts* penawaran harga, langkah awal yang perlu dilakukan oleh praktikan adalah membuka membuka sistem SAP Trakindo Parts Counter dan menjalankan langkah sebagaimana membuat *quotation* atau langsung menginput nomor *quotation* apabila

sudah ada *quotationnya*. Lalu, pada halaman *quotation* tersebut, praktikan perlu mengklik logo excel di pojok kanan atas di bagian *Items*. Setelah itu, praktikan dapat langsung men-*download* file excel tersebut.

3.2.6 Menerima telepon dari customer



Gambar 3. 12 Foto Praktikan Saat Menerima Telepon dari Customer

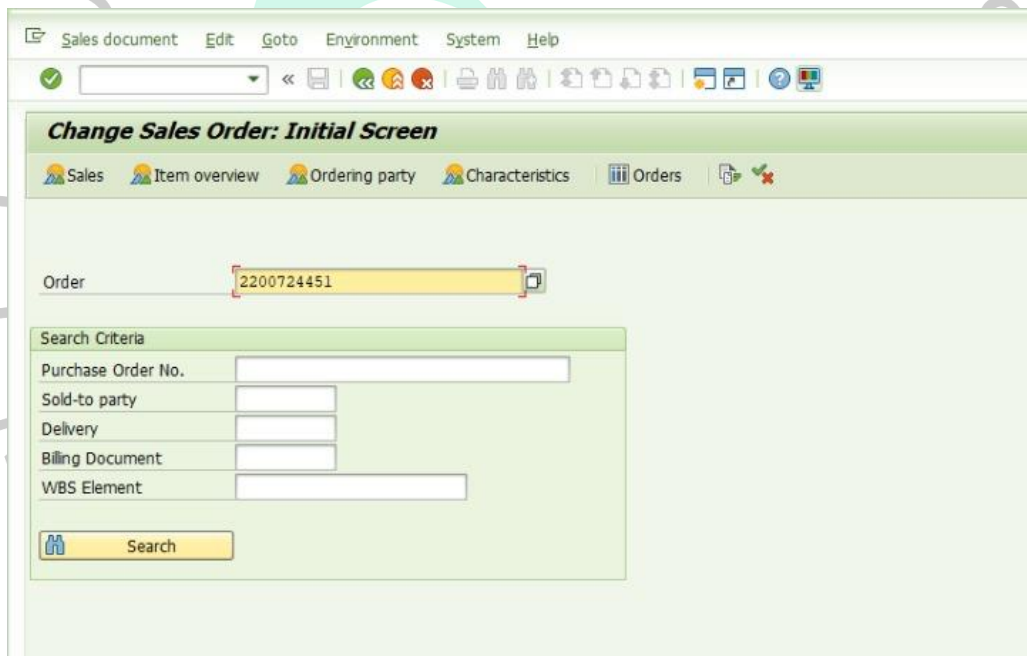
Sumber: Dokumen Pribadi

Salah satu tugas utama pada bagian counter adalah menerima telepon dari customer terkait seputar *spare parts*. Pada kegiatan ini, umumnya praktikan menerima telepon dari customer terkait pertanyaan seputar harga, stok, dan estimasi pengiriman *spare parts* yang customer butuhkan serta pertanyaan seputar cara melakukan transaksi pembelian *spare parts*. Apabila terdapat pertanyaan seputar *spare parts* lainnya, praktikan akan mencatat apa yang dibutuhkan customer beserta informasi yang diperlukan terkait customer seperti nama customer atau nama perusahaan dan alamat email yang dapat dihubungi untuk kemudian praktikan sampaikan kepada *counterman* utama.

3.2.7 Melakukan maintain On Time in Full (OTIF)

On time in full merupakan ketepatan antara *Require Delivery Date* (tanggal kesanggupan perusahaan) dengan *Need by Date* (tanggal kebutuhan customer). Di mana ketika *Require Delivery Date* lebih cepat dibandingkan *Need by Date* maka akan semakin baik dan begitupun sebaliknya. Sehingga, OTIF haruslah di-*maintain* sebelum *Require Delivery Date* melewati *Need by Date*.

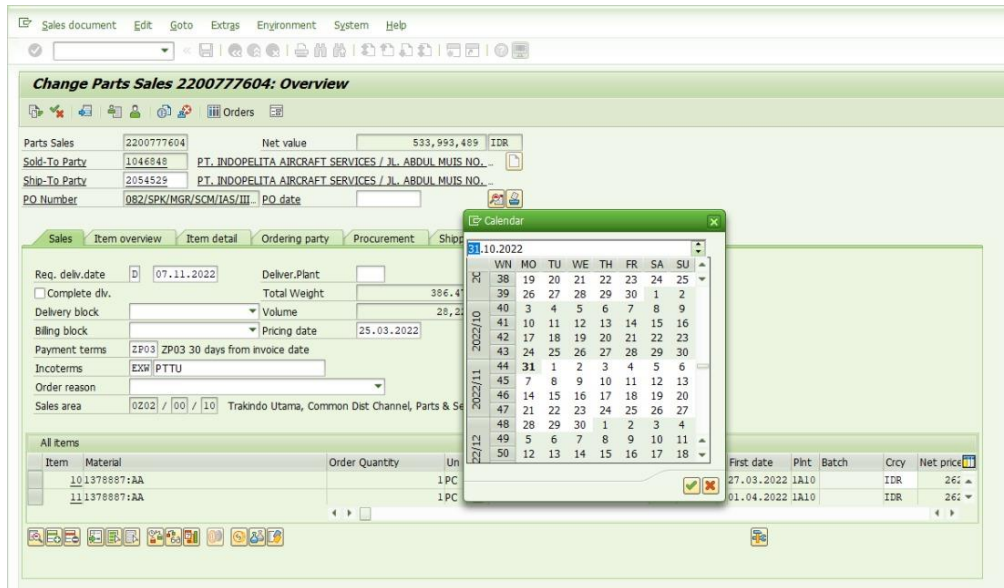
Dalam melakukan *maintain OTIF*, langkah awal yang perlu dilakukan adalah membuka sistem SAP lalu memilih menu *Change Sales Order*. Pada bagian ini, praktikan perlu menginput nomor SO (*Sales Order*) di kolom *Order*. Nomor SO sendiri ditandai dengan awalan angka “2200”.



Gambar 3. 13 Tampilan SAP Pada Menu Change Sales Order

Sumber: Dokumen Perusahaan

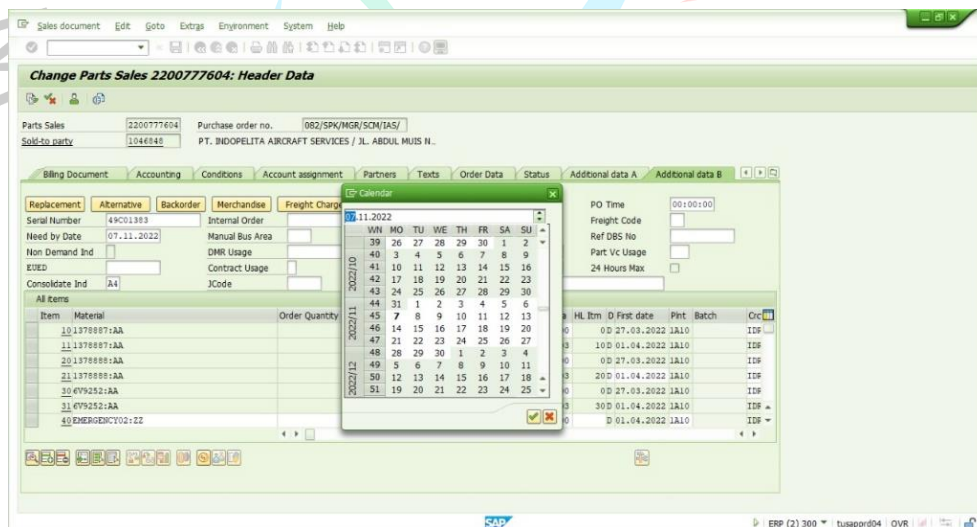
Setelah nomor SO telah diinput, maka praktikan perlu mengubah *Require Delivery Date* dengan memajukan tanggalnya sejauh 10 hari dari tanggal pengubahan dilakukan.



Gambar 3. 14 Tampilan SAP Pada Menu Change Sales Order

Sumber: Dokumen Perusahaan

Ketika *Require Delivery Date* telah diubah, maka selanjutnya praktikan perlu mengubah dan menyamakan *Need by Date* dengan *Require Delivery Date*. Sehingga, dapat terjadi ketepatan antara kedua tanggal tersebut.



Gambar 3. 15 Tampilan SAP Pada Menu Change Sales Order

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.2.8 Melakukan pengecekan harga, stok, dan estimasi pengiriman *spare parts*

Berkaitan dengan menerima telepon dari customer, kegiatan ini sebagian besar dilakukan untuk dapat menjawab pertanyaan customer seputar harga, lokasi dan jumlah stok, serta estimasi pengiriman *spare parts* yang dapat dilihat melalui sistem SAP. Adapun selain pertanyaan yang diajukan secara langsung oleh customer, terdapat pula pertanyaan seputar harga dan stok *spare parts* yang diajukan oleh pihak sales PT Trakindo Utama BSD ataupun pihak internal lainnya yang membutuhkan informasi serupa.

Dalam melakukan pengecekan harga, stok, dan menentukan estimasi pengiriman *spare parts*, hal yang perlu dilakukan oleh praktikan adalah membuka sistem SAP dan memilih menu *Availability Stock Report*. Pada menu ini, terdapat beberapa kolom yang perlu diisi sebelum melakukan pengecekan informasi terkait *spare parts* tersebut. Kolom yang perlu diisi antara lain ialah kolom *Part No* yang perlu diisi dengan *part number* yang ingin dilakukan pengecekan, lalu kolom *Plant* yang perlu diisi dengan kode *plant* kantor cabang BSD yakni "1A10", serta kolom *Storage Location* yang perlu diisi dengan kode lokasi gudang yang digunakan oleh kantor cabang BSD yakni "DMDV".

The screenshot shows the SAP 'Availability Stock Report' interface. The 'Stock Information' section includes the following fields:

Part no.	1375541:AA		
Plant	1A10		
Storage Location	DMDV	to	

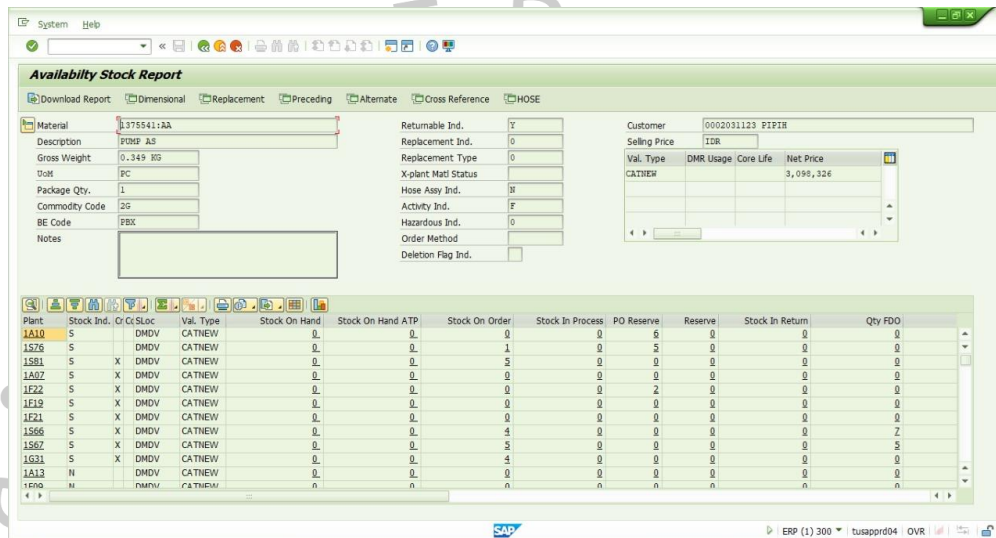
The 'Selling Price [General]' section includes the following fields:

Customer no.	
Serial Number	
<input type="checkbox"/> Comm. Demand Disc.	

Gambar 3. 16 Tampilan Menu Availability Stock Report

Sumber: Dokumen Perusahaan

Setelah kolom tersebut dilengkapi, maka akan muncul informasi-informasi terkait *part number* yang telah diinput. Informasi tersebut ialah harga yang dapat dilihat pada bagian *Net Price*, lokasi stok yang dapat dilihat pada bagian *Plant*, jumlah stok pada bagian *Stock on Hand ATP*.



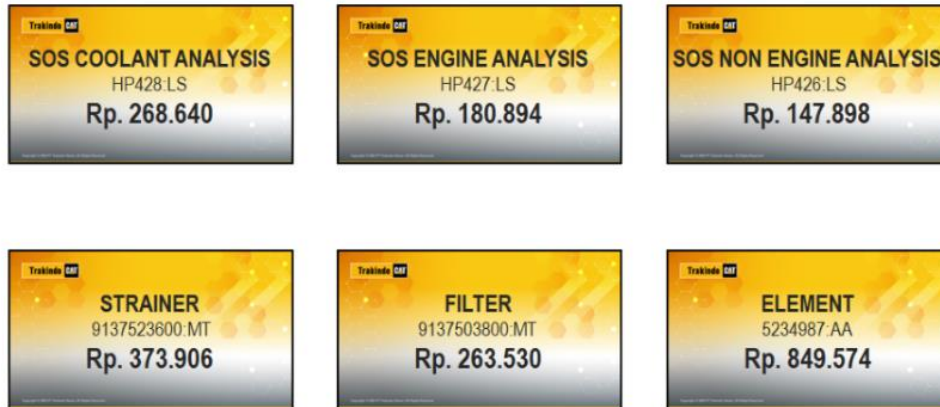
Gambar 3. 17 Tampilan Menu Availability Stock Report

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.2.9 Mengirimkan email ke customer

Selain melakukan komunikasi melalui telepon, praktikan juga beberapa kali membantu membalas email customer terkait permintaan penawaran harga dan mengirimkan email terkait kebutuhan customer yakni seperti mengirimkan informasi persyaratan pembuatan ID customer bagi customer yang ingin melakukan pembuatan ID customer PT Trakindo Utama. Adapun email yang praktikan gunakan untuk menghubungi customer adalah email milik counterman utama.

3.2.10 Melakukan *update* harga produk *display* di counter



Gambar 3. 18 Price Tag Produk Display

Sumber: Dokumen Perusahaan

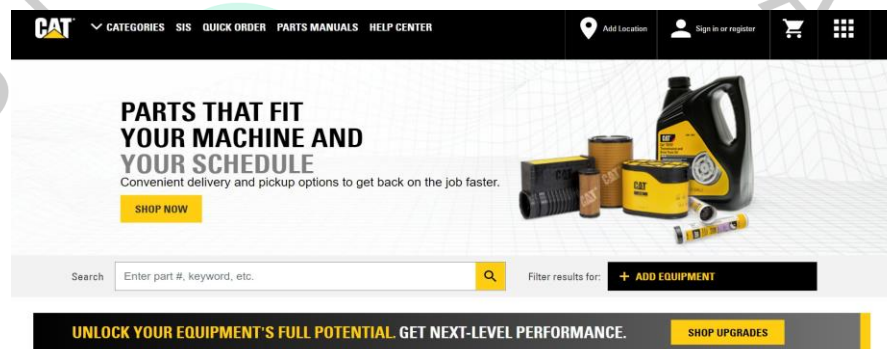
Produk *spare parts* di PT Trakindo Utama umumnya mengalami perubahan harga setiap bulannya. Adapun pada bagian counter di lobby kantor PT Trakindo Utama BSD, terdapat beberapa produk yang dipajang beserta informasi harga dan *part number*-nya agar dapat dilihat oleh para customer yang datang ke counter. Untuk itu, apabila terdapat perubahan harga maka praktikan membantu memperbaharui harga dari seluruh produk *display* yang ada. Hal tersebut dilakukan mulai dari membuat *quotation* internal untuk mengetahui harga (*pricing*) dari seluruh *part number* yang diperlukan. Lalu, memindahkannya ke file powerpoint yang berisikan template *price tag* yang akan dipajang untuk kemudian di *print*.

Dalam melakukan *update* harga produk *display* di counter, langkah awal yang perlu dilakukan adalah membuat *quotation* terlebih dahulu yakni hanya untuk *pricing*. Lalu, kemudian *quotation* tersebut di export dalam bentuk *excel* sehingga memudahkan untuk melihat harga-harga yang perlu di-*update* pada file powerpoint. Setelah semua harga produk sudah diperbaharui, barulah *price tag* tersebut di print dalam ukuran yang sudah ditentukan dan dapat di-*display* di lemari *display* yang ada di area counter.

3.2.11 Mencetak dan memperbanyak dokumen

Praktikan pun memiliki tugas untuk mencetak dan memperbanyak dokumen apabila terdapat dokumen perusahaan yang perlu untuk di *print* dan di *fotocopy*. Adapun dokumen yang dibantu *print* oleh praktikan umumnya adalah dokumen penawaran harga (*quotation*) yang telah dibuat serta perlu untuk diprint dan dokumen yang di *fotocopy* ialah dokumen surat jalan untuk customer ketika setiap kali ada transaksi pembelian *spare parts* di counter.

3.2.12 Menghubungi customer terkait penawaran *platform* Parts Store



Gambar 3. 19 Tampilan Website Parts Store

Sumber: Dokumen Perusahaan

Bersamaan dengan waktu di saat praktikan sedang menjalankan magang, pihak Caterpillar sedang mensosialisasikan *platform* pembelian *spare parts* Caterpillar secara online yakni berupa website bernama *Parts Store (parts.cat.com)*. Di mana praktikan membantu mensosialisasikan kepada customer terkait penggunaan *platform* tersebut. Adapun praktikan melakukannya dengan menghubungi customer melalui *email* dan telepon.

3.2.13 Menginput data transaksi customer harian

NO	RECEIVED FROM	AMOUNT (Rp)	DRC NO	TRANSACTION	CASH DEBIT/DEBIT	MONEY IN
27	ID 2022	1.016.700	2020010700	FOR	DB	27/10
1	Kedang pur uba fika	422.000	2200000000	FOR	DB	27/10
2	Anugerah mapi	1.550.083	2200000000	FOR	DB	27/10
1	Henry	235.042	2200010321	FOR	DB	27/10
1	28 Oktober 2022	775.041	2200000000	FOR	DB	27/10
1	Sutut	634.354	2200000000	FOR	DB	27/10
1	31 ID 2022	285.203	2200022280	FOR	CS	2/11
1	Gahol					
2	PA ACU para Komoro					
1	02-11-2022					
1	PACIFIC Lubrika Indonesia					
24						

Gambar 3. 20 Buku Data Transaksi Customer Harian

Sumber: Dokumen Perusahaan

Setiap terdapat transaksi pembelian *spare parts* di counter, diperlukannya laporan harian data transaksi customer yang berisikan informasi terkait nama customer, nominal transaksi, serta jenis pembayaran yang perlu diserahkan ke departemen *finance*. Dalam hal ini, praktikan melakukan penginputan data transaksi customer harian secara manual menggunakan buku.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Pada saat berlangsungnya kegiatan kerja profesi yang dilakukan oleh praktikan pada bagian counter di PT Trakindo Utama, tentunya terdapat beberapa kendala yang ditemui. Kendala tersebut antara lain ialah sebagai berikut:

3.3.1 Kurangnya informasi bagi customer

Pada proses transaksi pembelian *spare parts*, terdapat informasi yang masih belum diketahui oleh beberapa customer. Hal tersebut di antaranya ialah:

1. Terdapat beberapa customer yang belum mengetahui apa saja metode pembayaran yang tersedia. Di mana saat ini untuk pembelian *spare*

parts hanya melayani pembayaran non tunai yakni debit dan transfer. Sehingga, untuk customer yang belum mengetahui hal tersebut kemudian hanya memiliki uang tunai maka customer harus mencari ATM terdekat untuk menyetorkan uangnya.

2. Terdapat customer yang ingin melakukan pembelian *spare parts* namun belum mengetahui *part number* dari *spare parts* yang ingin dibeli dan hanya membawa produk fisiknya atau nama dari *spare parts*-nya saja. Di mana untuk dapat diproses pembeliannya, pihak counter harus mengetahui *part number* tersebut untuk diinput ke dalam sistem. Sebab apabila hanya dengan nama *spare parts*-nya saja, nama tersebut akan merujuk ke banyak *part number* yang bergantung pada masing-masing unit alat berat. Mengetahui bahwa setiap unit alat berat memiliki *part number spare parts* yang berbeda-beda meskipun dengan nama yang sama.

Adapun kedua hal tersebut dapat terjadi kepada customer yang memang belum pernah melakukan transaksi di PT Trakindo Utama.

3.3.2 Keluhan customer terhadap layanan counter melalui email yang lama

Tidak jarang, beberapa kali praktikan menerima telepon dari customer yang mengeluhkan bahwa mereka telah mengirimkan email ke bagian counter PT Trakindo Utama BSD namun memakan waktu yang lama untuk mendapatkan tanggapan atau balasan. Hal ini terjadi dikarenakan *load* pekerjaan yang cukup banyak namun tidak sebanding dengan jumlah staff counter yang ada, terlebih praktikan sebagai staff magang tidak memiliki akses terhadap email counter itu sendiri. Untuk itu, setiap email apapun hanya dapat diterima dan dibalas oleh staff counter yang ada.

3.3.3 Kendala dalam menjawab telepon

Salah satu tugas utama praktikan adalah menerima telepon dari customer. Umumnya, praktikan melayani pertanyaan berupa terkait harga dan stok

spare parts. Namun, ketika terdapat pertanyaan-pertanyaan lainnya di luar pertanyaan tersebut, praktikan pun tidak bisa langsung menjawab pertanyaan dari customer. Di mana hal tersebut dikarenakan praktikan belum begitu menguasai seluruh hal yang berkaitan dengan *spare parts*.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

3.4.1 Kurangnya informasi bagi customer

Dalam mengatasi kendala ini, kami pihak counter akan menginformasikan kepada customer bahwa kebijakan yang berlaku saat ini.

1. Terkait metode pembayaran dalam pembelian *spare parts*, bagi customer yang hanya memiliki uang tunai saja, maka kami akan mempersilahkan customer tersebut untuk mengubah metode pembayarannya menjadi non tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku yakni melalui mesin EDC (debit) atau pun transfer menggunakan *virtual account*. Jika memang customer tersebut memerlukan waktu untuk menyetorkan uang tunai terlebih dahulu ke ATM terdekat maka kami, pihak counter pun akan mempersilakkannya dan menunda terlebih dahulu proses transaksi yang dilakukan.
2. Terkait *part number spare parts* yang memang tidak diketahui oleh customer, maka kami selaku pihak counter akan mengarahkan customer untuk melakukan konsultasi kepada tim teknikal yang ada dengan menyiapkan model beserta serial number dari unit alat berat yang dimiliki oleh customer agar dapat menentukan *part number* yang dibutuhkan dengan tepat.

3.4.2 Keluhan customer terhadap layanan counter melalui email yang lama

Dalam menghadapi keluhan customer terkait keterlambatan dalam menanggapi email yang disampaikan melalui telepon, maka praktikan

akan menanyakan terlebih dahulu terkait alamat email yang digunakan customer beserta nama PT atau nama pribadi customer dan menyampaikan kepada customer tersebut bahwa pihak kami akan segera memeriksa dan menanggapi email tersebut. Dikarenakan praktikan tidak memiliki akses email counter, maka praktikan kemudian langsung menyampaikan informasi tersebut kepada counterman utama yang ada di counter.

3.4.3 Kendala dalam menjawab telepon

Dalam mengatasi kendala terkait menjawab telepon dari customer, hal yang dilakukan oleh praktikan adalah menerima terlebih dahulu pertanyaan atau kebutuhan dari customer, lalu jika memang praktikan merasa ragu untuk dapat menjawab pertanyaan tersebut maka praktikan akan langsung menanyakan kepada *counterman* utama terkait hal yang ditanyakan oleh customer. Adapun jika memang sekiranya pertanyaan atau hal yang dibutuhkan customer memang perlu ditanggapi langsung oleh *counterman* utama seperti terkait melakukan transaksi pembelian *spare parts* maka praktikan akan *transfer* telepon tersebut kepada *counterman* utama yang ada.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh Dari Kerja Profesi

Melalui kegiatan kerja profesi ini, praktikan mendapatkan berbagai pembelajaran baru yang diperoleh. Pembelajaran tersebut antara lain sebagai berikut:

3.5.1 Pengalaman kerja

Kegiatan kerja profesi atau magang merupakan sebuah pengalaman awal bagi praktikan sebelum memasuki dunia pekerjaan setelah lulus dari perkuliahan. Melalui kegiatan magang tersebut, praktikan dapat memiliki gambaran mengenai bagaimana kondisi dunia pekerjaan yang sesungguhnya. Praktikan pun dapat mengetahui bagaimana sistem

pekerjaan khususnya di bagian *counter* yakni yang melayani kebutuhan pelanggan secara langsung. Selain itu, praktikan juga merasakan pengalaman kerja yang menyenangkan sebab lingkungan kerja praktikan menunjukkan sikap yang kekeluargaan

3.5.2 Keterampilan di bidang pemasaran

Ketika praktikan melaksanakan kegiatan magang pada bagian counter di PT Trakindo Utama BSD, praktikan dapat menambah pengetahuannya di bidang pemasaran. Di mana pekerjaan utama yang dilakukan pada bagian counter ialah melayani permintaan customer yang ingin mencari *spare parts* alat berat. Adapun pembimbing kerja dan rekan kerja praktikan pun membimbing praktikan untuk dapat melayani customer dengan baik khususnya melalui telepon.

Selain itu, pada saat praktikan sedang melaksanakan magang bertepatan pula dengan disosialisasikannya sebuah website untuk customer melakukan transaksi pembelian ataupun mencari informasi seputar *spare parts* alat berat Caterpillar. Sehingga, praktikan pun dibimbing untuk dapat memasarkan layanan tersebut kepada para customer melalui telepon agar para customer dapat memanfaatkan layanan terbaru dari PT Trakindo Utama BSD.

3.5.3 Komunikasi

Salah satu pekerjaan yang dilakukan oleh praktikan adalah melakukan komunikasi dengan customer melalui telepon. Dalam menjalankannya, praktikan pun dibimbing bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan customer. Kemudian dalam lingkungan pekerjaan, tentunya praktikan selalu berdampingan dengan para karyawan di PT Trakindo Utama BSD selama menjalankan kegiatan magang. Untuk itu, praktikan pun secara tidak langsung belajar bagaimana menjalin komunikasi yang baik dengan para karyawan khususnya yang menjadi rekan kerja dari praktikan, terlebih ketika terdapat hal atau informasi yang belum dikuasai dengan baik oleh

praktikan. Sehingga, ketika ada hal yang kurang dipahami maka pada situasi ini praktikan melatih komunikasinya untuk bertanya kepada karyawan utamanya sebagai solusi dan menghindari terjadinya kesalahan.

3.5.4 Kedisiplinan dan Tanggung Jawab

Melalui kegiatan kerja profesi, praktikan dilatih untuk bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya. Terlebih ketika terdapat pekerjaan dengan waktu yang ditentukan maka praktikan pun akan menunjukkan bentuk tanggung jawabnya dengan menyelesaikannya sebelum waktu yang ditentukan. Adapun ketika terdapat pekerjaan yang sedang *urgent* maka praktikan akan mengutamakan pekerjaan tersebut terlebih dahulu dengan setelah itu menyelesaikan tugas yang sebelumnya sudah ada.

Selain itu, praktikan pun tentunya dilatih kedisiplinannya, seperti dalam hal berpakaian, praktikan menghindari pakaian-pakaian yang tidak diperkenankan untuk digunakan hingga datang ke kantor dengan tepat waktu baik saat masuk ke kantor di pagi hari maupun ketika kembali dari istirahat makan siang.

3.5.5 Pemecahan Masalah

Melalui kegiatan kerja profesi, praktikan juga dapat melatih kemampuannya dalam memecahkan masalah. Hal tersebut ialah seperti ketika terdapat keluhan dari customer yang diterima melalui telepon. Pada situasi seperti ini, praktikan pun dengan sigap menanggapi keluhan customer sebaik mungkin yakni dengan menerima keluhan yang disampaikan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan customer dengan kemudian mencari solusinya. Ketika solusinya tidak dapat diputuskan sendiri oleh praktikan, maka praktikan akan meminta bantuan atau berdiskusi terlebih dahulu dengan karyawan utama yang ada. Dengan itu, praktikan pun secara tidak langsung tetap mempelajari bagaimana cara memecahkan masalah.